# Rapport annuel de l'Agence du revenu du Canada au Parlement

2006-2007

RC4423 E REV07

Agence du revenu du Canada
Canada Revenue Agency

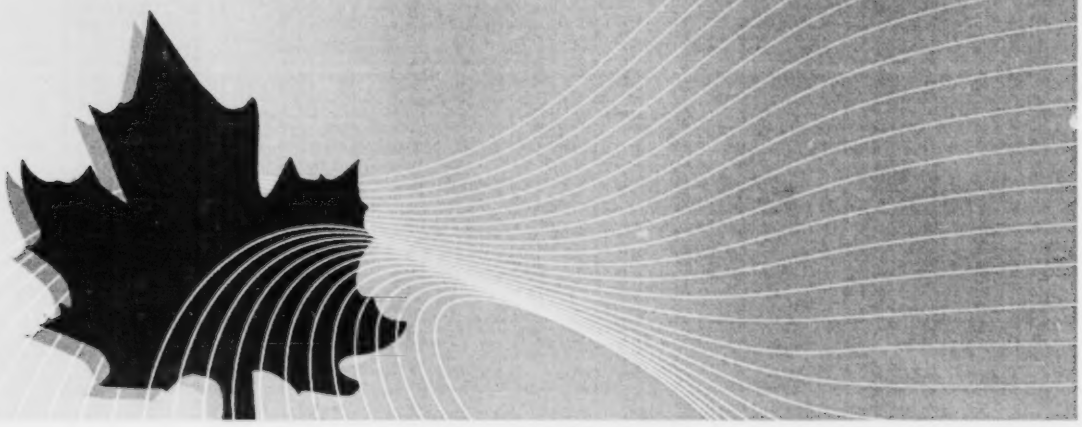
Canada

# Qui nous sommes

L'Agence du revenu du Canada (ARC) touche la vie de tous les Canadiens par son administration des lois fiscales et des programmes de prestations du Canada pour les particuliers et les familles. Que ce soit la naissance d'un enfant qui rend une famille admissible à une prestation, la production d'une déclaration de revenus, un placement dans une entreprise ou l'achat de marchandises par Internet, l'ARC doit être en mesure d'offrir des programmes et des services dont les Canadiens ont besoin, quand et comme ils le veulent.

Quatre valeurs durables guident notre organisation : l'intégrité, le professionnalisme, le respect et la collaboration. Nous croyons dans la prestation d'un service d'excellence au moyen de nos 57 points de service dans tout le pays. Nos services sont appuyés de mesures d'observation justes et responsables, qui nous permettent de gagner la confiance des Canadiens et de nos clients. Cela permet d'assurer l'intégrité du régime fiscal et des programmes de prestations du Canada. L'ARC emploie environ 44 000 personnes, et les recettes fiscales qu'elle perçoit financent les produits et services offerts au public et améliorent la qualité de vie de tous les Canadiens.

La responsabilisation à l'égard de notre rendement constitue un dénominateur commun de tous les aspects de nos opérations. En étant responsable, juste et axé sur le service, l'ARC conserve la confiance des Canadiens. Cela nous permet d'optimiser notre potentiel et de renforcer nos services et nos programmes pour le plus grand profit des Canadiens et de leurs gouvernements dans l'avenir.



Agence du revenu du Canada | Canada Revenue Agency

Canada

# Survol de l'ARC en 2006-2007

- Un peu plus de 346 milliards de dollars perçus, soit plus de 1,3 milliard de dollars en moyenne par jour ouvrable, y compris :
  - 110,6 milliards de dollars en impôt des particuliers
  - 37,7 milliards de dollars en impôt des sociétés
  - Plus de 52 milliards de dollars pour le compte des provinces, des territoires et des Premières nations du Canada
  - Plus de 17 milliards de dollars en cotisations d'assurance-emploi (AE).
- Près de 50 milliards de dollars en taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) perçus auprès de plus de trois millions d'inscrits aux fins de la TPS/TVH.
- Plus de 15,2 milliards de dollars en paiements de prestations et de crédits distribués à plus de 11 millions de Canadiens admissibles.

- Plus de 1,6 million de déclarations de revenus des sociétés traitées, dont 14,0 % ont été produites par voie électronique.
- Près de 13 milliards de dollars en incidence fiscale cernés par des mesures visant à lutter contre l'inobservation. Une portion de cette somme peut être annulée en raison d'appels et une portion supplémentaire peut être irrécouvrable.
- Plus de 36 millions de visites du site Web de l'ARC liées à la fiscalité et plus de 61 millions de formulaires et publications téléchargés.
- Augmentation de 60 % des visites du site Mon dossier par des contribuables.
- Plus de 15 800 bénévoles ont rempli plus de 500 000 déclarations de revenus abrégées pour le compte de contribuables à faible revenu admissibles.
- Près de 23 millions de demandes de renseignements du public traitées.

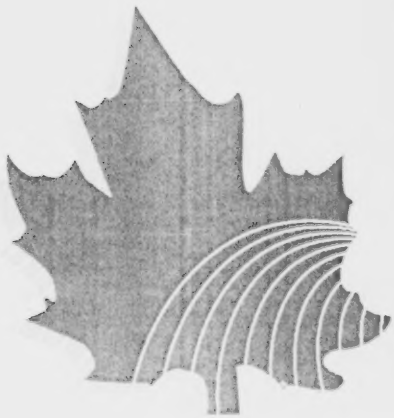
- Près de 25 millions de déclarations de revenus des particuliers traitées, dont 50,6 % ont été produites par voie électronique.
- Environ 1,6 million d'employeurs ont retenu et versé plus de 192 milliards de dollars en retenues à la source, soit environ 56 % des recettes perçues.
- Plus de 8 200 divulgations volontaires ont été traitées, avec des cotisations connexes s'élevant à plus de 525 millions de dollars.
- Près de 466 millions de dollars en intérêts et pénalités ayant fait l'objet d'une renonciation ou d'une annulation en vertu des dispositions d'allègement pour les contribuables.
- Plus de 32 milliards de dollars en cotisations pour le compte du Régime de pensions du Canada (RPC).

# Qui nous sommes

L'Agence du revenu du Canada (ARC) touche la vie de tous les Canadiens par son administration des lois fiscales et des programmes de prestations du Canada pour les particuliers et les familles. Que ce soit la naissance d'un enfant qui rend une famille admissible à une prestation, la production d'une déclaration de revenus, un placement dans une entreprise ou l'achat de marchandises par Internet, l'ARC doit être en mesure d'offrir des programmes et des services dont les Canadiens ont besoin, quand et comme ils le veulent.

Quatre valeurs durables guident notre organisation : l'intégrité, le professionnalisme, le respect et la collaboration. Nous croyons dans la prestation d'un service d'excellence au moyen de nos 57 points de service dans tout le pays. Nos services sont appuyés de mesures d'observation justes et responsables, qui nous permettent de gagner la confiance des Canadiens et de nos clients. Cela permet d'assurer l'intégrité du régime fiscal et des programmes de prestations du Canada. L'ARC emploie environ 44 000 personnes, et les recettes fiscales qu'elle perçoit financent les produits et services offerts au public et améliorent la qualité de vie de tous les Canadiens.

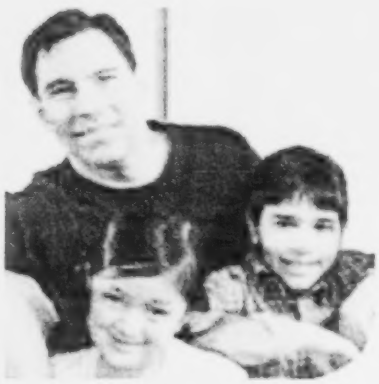
La responsabilisation à l'égard de notre rendement constitue un dénominateur commun de tous les aspects de nos opérations. En étant responsable, juste et axé sur le service, l'ARC conserve la confiance des Canadiens. Cela nous permet d'optimiser notre potentiel et de renforcer nos services et nos programmes pour le plus grand profit des Canadiens et de leurs gouvernements dans l'avenir.



# Survol de l'ARC en 2006-2007

- Un peu plus de 346 milliards de dollars perçus, soit plus de 1,3 milliard de dollars en moyenne par jour ouvrable, y compris :
  - 110,6 milliards de dollars en impôt des particuliers
  - 37,7 milliards de dollars en impôt des sociétés
  - Plus de 52 milliards de dollars pour le compte des provinces, des territoires et des Premières nations du Canada
  - Plus de 17 milliards de dollars en cotisations d'assurance-emploi (AE).
- Près de 50 milliards de dollars en taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) perçus auprès de plus de trois millions d'inscrits aux fins de la TPS/TVH.
- Plus de 15,2 milliards de dollars en paiements de prestations et de crédits distribués à plus de 11 millions de Canadiens admissibles.

- Plus de 1,6 million de déclarations de revenus des sociétés traitées, dont 14,0 % ont été produites par voie électronique.
- Près de 13 milliards de dollars en incidence fiscale cernés par des mesures visant à lutter contre l'inobservation. Une portion de cette somme peut être annulée en raison d'appels et une portion supplémentaire peut être irrécouvrable.
- Plus de 36 millions de visites du site Web de l'ARC liées à la fiscalité et plus de 61 millions de formulaires et publications téléchargés.
- Augmentation de 60 % des visites du site Mon dossier par des contribuables.
- Plus de 15 800 bénévoles ont rempli plus de 500 000 déclarations de revenus abrégées pour le compte de contribuables à faible revenu admissibles.
- Près de 23 millions de demandes de renseignements du public traitées.



- Près de 25 millions de déclarations de revenus des particuliers traitées, dont 50,6 % ont été produites par voie électronique.
- Environ 1,6 million d'employeurs ont retenu et versé plus de 192 milliards de dollars en retenues à la source, soit environ 56 % des recettes perçues.
- Plus de 8 200 divulgations volontaires ont été traitées, avec des cotisations connexes s'élevant à plus de 525 millions de dollars.
- Près de 466 millions de dollars en intérêts et pénalités ayant fait l'objet d'une renonciation ou d'une annulation en vertu des dispositions d'allègement pour les contribuables.
- Plus de 32 milliards de dollars en cotisations pour le compte du Régime de pensions du Canada (RPC).

# Points saillants

L'ARC s'est engagée à rendre compte aux Canadiens du rendement de son administration des programmes d'impôt et de prestations du Canada. Pour ce faire, nous établissons des buts de rendement significatifs, en mesurant objectivement les résultats comme moyen d'apporter des améliorations constantes à nos activités de programme. Comme il est indiqué dans le tableau ci-dessous, en 2006-2007, nous avons continué à atteindre la majorité des résultats escomptés que nous avions établis pour les résultats stratégiques des Services fiscaux et des Programmes de prestations. Nous avons identifié en même temps certains domaines où les résultats étaient en deçà de nos attentes.

**Réalisations notables**

- Plus de 90 % des particuliers, des employeurs et des inscrits aux fins de la TPS/TVH ont continué à produire leurs déclarations de revenus à temps.
- Plus de 90 % des particuliers ont payé leurs impôts à temps.
- Nous avons maintenu un niveau de rendement élevé en effectuant plus de 99 % des près de 86 millions de paiements dans les délais prescrits, dans le cadre du programme de Prestation fiscale canadienne pour enfants, du programme de crédit pour la TPS/TVH ainsi que de programmes connexes de crédits et de prestations des provinces et des territoires.
- Nous avons misé sur notre infrastructure de prestation fédérale pour administrer 72 programmes de prestations et services pour le compte des provinces, des territoires et d'autres ministères, en hausse par rapport à 67 au cours du dernier exercice.
- Nos programmes permettant de remédier aux cas d'inobservation des obligations en matière de déclaration ont relevé une incidence fiscale totale de près de 13 milliards de dollars, en hausse de 21 % par rapport à 2005-2006.
- Nous avons obtenu la note A en ce qui a trait à l'« observation idéale » des délais imposés par la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.
- Nous avons obtenu deux médailles d'or, deux médailles d'argent et une médaille de bronze à l'Exposition et conférence sur la technologie dans l'administration gouvernementale relativement aux réalisations en matière de technologie de l'information.
- Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et le Bureau du Conseil privé ont remis un Prix d'excellence aux équipes du Gouvernement en direct de l'ARC.
- Pour appuyer notre priorité relative au développement durable, nous avons réduit notre consommation de papier de 10 % par rapport à 2005-2006, augmenté nos achats de produits écologiques d'environ 30 % et dépassé considérablement notre objectif lié au réacheminement des déchets solides.

**Points à améliorer**

- La dette fiscale totale est passée de 18,5 milliards de dollars à 20 milliards de dollars.
- Notre estimation de la production de déclarations à temps par des sociétés imposables a augmenté légèrement par rapport à l'année passée (86,4 %), mais elle est demeurée inférieure à notre objectif de 90 %.
- Le taux des paiements à temps par des sociétés imposables a diminué, pour passer de 88,7 % l'année précédente à 85,4 %, tandis que celui des paiements à temps des retenues à la source par les employeurs a fléchi, passant de 88,7 % en 2005 2006 à 87,7 % en 2006 2007.
- Les niveaux d'inobservation repérée parmi les particuliers ayant des déductions et des crédits dont la déclaration n'est pas faite par un tiers ont légèrement diminué, mais demeurent élevés (14,7 %).

## Priorités pour l'amélioration des résultats

L'ARC détermine les domaines où des améliorations sont nécessaires et elle les aborde au moyen de diverses stratégies et initiatives. Dans sa poursuite de l'amélioration des résultats, l'ARC établit l'équilibre entre ses efforts en vue d'apporter des changements et l'obligation de maintenir l'intégrité de nos systèmes actuels d'exécution de programmes. Les principales priorités pour l'amélioration comprennent les activités suivantes :

- Nous continuerons de porter notre attention sur le traitement de la croissance de notre dette fiscale et de mettre en oeuvre des stratégies qui réduiront éventuellement notre inventaire de comptes clients.
- Nous continuerons d'enquêter sur l'incidence de certaines tendances, comme la diminution de la production en temps opportun des déclarations des sociétés imposables, la diminution de la remise en temps opportun des paiements par les sociétés imposables et des retenues à la source par les employeurs et la baisse d'exactitude des demandes par les particuliers dont les déductions et les crédits ne font pas l'objet d'une déclaration par des tiers. Des stratégies seront mises sur pied afin de relever les taux d'observation aux niveaux visés dans ces trois secteurs.

# Message du ministre

En nous assurant que les lois fiscales du Canada sont appliquées de façon équitable et uniforme, nous contribuons au bien-être économique et social des Canadiens. La confiance des Canadiens en l'intégrité de l'Agence du revenu du Canada (ARC) est essentielle à sa réussite dans l'administration des programmes d'impôt et de prestations pour le compte des gouvernements au Canada. C'est un honneur d'être responsable, à titre de ministre du Revenu national, d'une organisation de réputation mondiale en ce qui a trait à l'excellence du service, la protection des renseignements, la transparence avec laquelle nous rendons compte de notre rendement et l'équité dans nos relations avec les contribuables et les bénéficiaires de prestations.

Au cours de la dernière année, tout en continuant à respecter ses objectifs de promotion de l'observation auprès des contribuables et de versements exacts et opportuns des prestations aux Canadiens admissibles, l'ARC a mis en oeuvre des moyens permettant aux Canadiens de s'acquitter de leurs obligations fiscales et de recevoir leurs prestations de façon plus simple et plus sécuritaire, et à moindre coût. Par exemple, l'ARC est résolue à mettre en place des initiatives ambitieuses afin de simplifier le processus fiscal des petites et moyennes entreprises, et de maintenir l'accent sur l'allègement du fardeau dans les années à venir d'une façon conforme à sa responsabilité générale relative à l'observation fiscale et au recouvrement des recettes. En outre, le premier ministre a décidé de créer une Charte des droits du contribuable et de mettre en place un ombudsman des contribuables qui s'assurera que l'ARC continue de servir les contribuables au moyen de normes élevées d'exactitude, de professionnalisme, de courtoisie et d'équité.

C'est avec fierté que je dépose le Rapport annuel 2006-2007 de l'Agence du revenu du Canada au Parlement. Je suis convaincu que ce rapport démontre que nous remplissons avec succès notre mandat.

Le ministre du Revenu national,

L'honorable Gordon O'Connor, C.P., député

# Avant-propos de la présidente

Le Conseil de direction est responsable de la supervision de la structure organisationnelle et de l'administration de l'Agence du revenu du Canada ainsi que de la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses contrats. Le Conseil, qui joue un rôle essentiel à la régie de l'ARC, assure une gestion rigoureuse et une surveillance administrative qui permettent à l'Agence d'atteindre ses buts. En raison de la nature stratégique de notre travail, notre influence se fait sentir dans l'ensemble des activités internes et de la prestation de services externes de l'ARC.

Les membres du Conseil prennent très sérieusement leurs responsabilités en matière de surveillance fiduciaire. Avec l'ajout de quatre nouveaux membres au Conseil en 2006-2007, des mesures ont été prises afin de s'assurer d'une bonne orientation. Des possibilités de perfectionnement continu ont également été offertes à tous les membres afin qu'ils accroissent leurs connaissances sur l'ARC et qu'ils se tiennent au courant des nouvelles pratiques de régie d'entreprise et d'autres développements connexes.

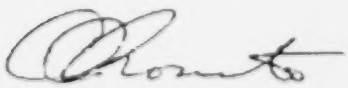
En 2006-2007, le Conseil a également supervisé l'élaboration du Cadre de surveillance du Conseil de direction, un outil de régie clé qui appuiera le Cadre de responsabilisation de gestion du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Ce nouveau cadre de surveillance expose une liste claire d'attentes en matière de gestion, abordant les responsabilités qui ont été expressément attribuées au Conseil de direction en vertu de la *Loi sur l'ARC*. À l'aide de ce cadre, le Conseil entreprendra un tour d'horizon annuel complet des processus et des pratiques de l'ARC.

Comme par le passé, le Conseil continuera d'ajouter de la valeur à l'organisation grâce à notre orientation et à nos conseils sur une vaste gamme de questions, telles que la gestion financière, la gestion du risque, la technologie de l'information et la gestion des ressources humaines, notamment la planification de la relève. L'accent que nous mettons sur ces questions démontre le sérieux avec lequel nous jouons notre rôle de supervision, lequel permet par ailleurs à la direction de l'ARC d'atteindre des résultats plus efficaces.

J'ai eu le privilège au cours des dernières années de travailler avec de nombreuses personnes dévouées qui se sont engagées à donner la possibilité à l'ARC de miser sur ses réalisations antérieures, à aider l'Agence à atteindre son but d'être entièrement responsable envers ses clients et les Canadiens, et à permettre à l'ARC de fournir des résultats tangibles, non seulement cette année, mais également au cours des années à venir.

Je suis heureuse de recommander ce rapport au ministre du Revenu national, l'honorable Gordon O'Connor, pour sa présentation au Parlement.

La présidente du Conseil de direction,



Connie I. Roveto, IAS.A

L'évaluation de la vérificatrice générale sur les résultats de l'ARC est exposée dans la section Nos résultats en 2006-2007. Ces renseignements n'ont pas fait l'objet d'une vérification; l'évaluation n'a été effectuée qu'au niveau de l'examen de l'assurance.

L'opinion de la vérificatrice générale sur les états financiers de l'ARC est présentée dans la section États financiers du rapport.

La vérificatrice générale n'a pas fait rapport sur d'autres sections du présent document.

# Déclaration de la direction et énoncé de responsabilité à l'égard des renseignements sur le rendement

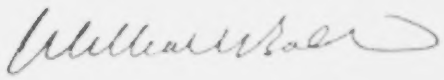
Je vous présente le Rapport annuel de 2006-2007 (Rapport ministériel sur le rendement) de l'Agence du revenu du Canada (ARC) en vue de son dépôt au Parlement. La *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* exige qu'un rapport annuel soit présenté au Parlement. Ce rapport doit fournir des renseignements sur le rendement de l'Agence par rapport aux objectifs fixés dans son Plan d'entreprise. Il doit aussi inclure une évaluation de la vérificatrice générale du Canada sur la justesse et la fiabilité de ces renseignements. Le rôle de la vérificatrice générale ne consiste pas à évaluer le rendement réel de l'Agence ou à présenter des observations à cet égard.

Ce rapport est conforme aux principes et aux autres exigences précisés dans le document intitulé *Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2006-2007 : Rapports sur les plans et priorités et Rapports ministériels sur le rendement* (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, mai 2007). L'ARC maintient les systèmes et les pratiques qui assurent de façon raisonnable que l'information sur le rendement présentée dans ce rapport est uniforme, exacte, complète et équilibrée. Cependant, certaines de nos données sur le rendement reposent sur les meilleurs jugements et estimations de la direction, ce qui est convenablement révélé. L'Agence continue de réaliser des progrès dans l'élaboration de mesures et d'indicateurs solides du rendement pour ses résultats stratégiques et ses résultats escomptés.

La Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise de l'ARC fait des examens indépendants portant sur divers aspects des résultats de l'Agence. En outre, le Comité de la vérification du Conseil de direction surveille la façon dont la direction s'acquitte de ses responsabilités relatives aux mécanismes de contrôle interne et aux systèmes de rapports financiers et de rapports sur les résultats; ses membres rencontrent périodiquement des vérificateurs internes et externes. Le Conseil de direction soumet le Rapport annuel au ministre aux fins d'approbation.

Le présent Rapport annuel renferme tous les renseignements concernant le rendement de l'ARC, ainsi que l'évaluation de la vérificatrice générale du Canada présentée à la page 13. Le Rapport annuel contient également les états financiers vérifiés de l'Agence, qui ont été établis selon la comptabilité d'exercice, et les renseignements financiers supplémentaires non vérifiés qui servent à rendre compte au Parlement de l'utilisation des crédits, qui s'appuient sur les chiffres approuvés du Budget des dépenses et des Comptes publics. La méthode adoptée pour la présentation des dépenses des activités de programme est conforme à celle qui sert à rendre compte des crédits parlementaires et diffère de la comptabilité d'exercice utilisée dans les états financiers vérifiés. Le rapprochement des dépenses déclarées en vertu de ces deux méthodes d'établissement de rapports financiers est présenté au tableau 10 à la page 177 de la section des états financiers du présent rapport.

Le commissaire et premier dirigeant,
Agence du revenu du Canada



William V. Baker

Le 10 octobre 2007

# Table des matières

## Rapport annuel de l'Agence du revenu du Canada au Parlement 2006-2007


Résumé exécutif ..... 9

Évaluation par la vérificatrice générale ..... 13

Nos résultats en 2006-2007 ..... 15

Atteindre le résultat stratégique des Services fiscaux ..... 21

Atteindre le résultat stratégique des programmes de prestations ..... 41

Nos activités de programme ..... 49

Aide à la clientèle (AP1) ..... 51

Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2) ..... 57

Observation en matière de production de déclaration et de versement (AP3) ..... 63

Observation en matière de déclaration (AP4) ..... 67

Appels (AP5) ..... 74

Programmes de prestations (AP6) ..... 77

Services à l'entreprise ..... 83

Normes de service externes à l'ARC – Rendement global ..... 89

Conclusion du commissaire ..... 97

Régie de l'Agence et Conseil de direction ..... 99

Annexes ..... 101

Annexe A – Le Conseil de direction de l'ARC ..... 101

Annexe B – Autres sujets d'intérêt ..... 104

Annexe C – Adresses URL pour obtenir d'autres renseignements ..... 112

Annexe D – Glossaire ..... 113

Annexe E – Acronymes et abréviations ..... 115

# Résumé exécutif



La mission de l'Agence du revenu du Canada (ARC) est d'exécuter les programmes fiscaux, de prestations et autres et d'assurer l'observation fiscale pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada, de façon à contribuer au bien-être économique et social continu des Canadiens. L'ARC est le percepteur principal pour le compte du gouvernement du Canada, et sa responsabilité prédominante consiste à protéger l'assiette fiscale du Canada. De plus, l'ARC administre divers programmes de prestations fondés sur le revenu, des crédits et d'autres services qui contribuent au bien-être des Canadiens. Ces deux rôles sont évidents dans les deux résultats stratégiques de l'ARC :

- Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.
- Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit.

## Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée

Notre orientation principale consiste à faire en sorte que les contribuables respectent leurs obligations en vertu des lois fiscales du Canada sans notre intervention. En 2006-2007, nous avons perçu un peu plus de 346 milliards de dollars pour le compte du gouvernement du Canada, des provinces (sauf le Québec), des territoires et de certains gouvernements des Premières nations. La grande majorité de ces impôts a été versée volontairement par les contribuables.

Les mesures des résultats stratégiques de l'ARC indiquent que, en 2006-2007, la majorité des particuliers et des entreprises du Canada ont continué de respecter volontairement leurs obligations en matière de production de déclaration et d'inscription.

Nous n'avons pas atteint nos résultats globaux attendus en matière de versement, en grand partie parce que notre mesure liée à l'observation en matière de versement en temps voulu pour les sociétés (85,4 %) et les employeurs (87,7 %) indique une tendance à la baisse soutenue.

Les macro-indicateurs liés à l'observation en matière de déclaration semblent indiquer qu'en règle générale, les revenus déclarés à l'ARC par les contribuables se comparent favorablement aux repères externes et internes, ce qui contribue à notre évaluation selon laquelle la majorité des contribuables déclarent des renseignements complets et exacts dans leur déclaration de revenus.

Ces statistiques, jumelées à d'autres mesures de l'observation des obligations de déclaration des contribuables en 2006-2007, constituent le fondement de notre évaluation selon laquelle, pour la majorité des contribuables canadiens, l'incidence et l'ampleur de l'inobservation sont relativement faibles, bien qu'importantes sur le plan financier. En nous fondant principalement sur cette évaluation, nous concluons que l'ARC a atteint son résultat stratégique des services fiscaux en 2006-2007.

Même si nous savons qu'un grand nombre de facteurs indépendants de notre volonté déterminent si les contribuables observent ou non volontairement les lois fiscales du Canada, nous croyons que les activités que nous menons dans le cadre de notre approche en trois volets en matière de service, d'exécution et de recours servent à promouvoir l'observation des obligations fiscales chez les contribuables. Notre rendement en 2006-2007 par rapport aux résultats escomptés établis pour nos activités de programmes fiscaux vient appuyer notre évaluation voulant que l'ARC a fait la promotion de l'observation des obligations des contribuables, et qu'elle a protégé l'assiette fiscale du Canada.

## Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit

Notre objectif consiste à faire en sorte que les Canadiens obtiennent les prestations fédérales, provinciales et territoriales auxquelles ils ont droit. Il est important d'envoyer en temps opportun des paiements exacts. Pour certains bénéficiaires, les paiements de prestations libres d'impôt forment une partie importante de leur revenu mensuel. En 2006-2007, nos mesures des résultats stratégiques en matière de prestations ont indiqué que la presque totalité (99,99 %) des paiements de prestations ont été reçus à temps, et que plus de 95,5 % des bénéficiaires de la Prestation fiscale canadienne pour enfants ont respecté leur obligation de nous fournir des renseignements complets et exacts, afin de permettre le calcul exact de leurs versements.

En plus de fournir en temps opportun des paiements de prestations exacts, nous pouvons, grâce à la souplesse que nous confère notre statut d'agence et à notre capacité d'adaptation, miser sur notre infrastructure de prestation fédérale pour administrer une vaste gamme de prestations, de programmes de versements uniques et d'autres services pour le compte des provinces, des territoires et d'autres ministères fédéraux. En 2006-2007, l'ARC était l'agent de prestation de quatre programmes fédéraux continus et de 17 programmes provinciaux ou territoriaux ainsi que de la nouvelle Prestation universelle pour la garde d'enfants du gouvernement fédéral. En outre, nous avons exécuté le Programme unique d'aide pour les factures d'électricité résidentielle de l'Ontario, qui devient le huitième programme unique que nous exécutons depuis que nous sommes devenus une agence en 1999. En tout, nous avons émis presque 86 millions de paiements totalisant plus de 15,2 milliards de dollars. Nous avons également ajouté trois nouveaux clients pour l'échange et le transfert de données, portant à 42 le nombre de ces clients. Nous partageons des données limitées au moyen d'un lien électronique bilatéral en ligne – toujours avec le consentement des contribuables – avec les provinces, les territoires et d'autres clients gouvernementaux fédéraux. Au moyen de ces données, les clients administrent leurs propres programmes de prestations comme l'aide sociale, l'aide aux étudiants ou les prestations d'assurance-maladie complémentaires. En tout, au cours de 2006-2007, nous avons administré 72 programmes et services différents liés aux prestations pour le compte des provinces, des territoires et d'autres ministères.

Les résultats que nous avons réalisés en 2006-2007 nous permettent de conclure que nous avons atteint notre résultat stratégique en matière de prestations, soit que les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les bons montants de prestations.

## Régie de l'Agence

L'ARC dispose d'une structure de régie singulière, qui comprend un Conseil de direction de 15 membres, dont 11 ont été proposés par les provinces et territoires du Canada. Notre Conseil de direction est responsable de superviser l'élaboration de politiques liées à la gestion de l'ARC, comme les ressources, les services, les biens, le personnel et les marchés. Le Conseil apporte la rigueur et l'expertise du secteur privé à l'ARC. Il présente aussi diverses perspectives puisque ses membres sont issus d'arrière-plans professionnels variés et proviennent de partout au Canada.

En 2006-2007, notre Conseil s'est penché principalement sur des enjeux importants comme la gestion du risque, l'Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario et l'approbation de versions nouvelles et révisées de plusieurs politiques d'entreprise sur la vérification interne et l'évaluation des programmes, la santé et la sécurité, les comités en milieu de travail, les voyages d'affaires des employés, le développement durable et l'environnement.

## Conclusion

Dans l'ensemble, les résultats obtenus en 2006-2007 montrent que nous continuons d'atteindre nos résultats stratégiques en matière de services fiscaux et de programmes de prestations, ce qui confirme de façon concrète que nous obtenons des résultats qui profitent aux Canadiens.

Au cours de 2006-2007, notre souplesse législative en tant qu'agence, notre expertise opérationnelle, la capacité d'adaptation de nos systèmes automatisés ainsi que le dévouement des personnes qui développent et maintiennent ces systèmes nous ont permis d'offrir des services fiscaux et de prestations pour le compte du gouvernement du Canada, la majorité des provinces et territoires ainsi que certains gouvernements des Premières nations. Dans l'avenir, nous continuerons à renforcer nos capacités à exécuter nos activités de base de la façon la plus efficace et efficiente possible.

Vérificatrice générale du Canada
Auditor General of Canada

## ÉVALUATION PAR LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE
## de l'information sur le rendement présentée
## par l'Agence du revenu du Canada dans son rapport annuel au Parlement de 2006-2007

**Au commissaire et au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada et au ministre du Revenu national**

***Objet***

Comme l'exige la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, j'ai évalué la justesse et la fiabilité de l'information sur le rendement de l'Agence pour 2006-2007 en regard des objectifs établis dans son plan d'entreprise.

***Responsabilité de la direction***

La responsabilité de l'information sur le rendement présentée dans le rapport annuel de l'Agence incombe à la direction.

***Ma responsabilité***

Ma responsabilité consiste à évaluer la justesse et la fiabilité de l'information sur le rendement présentée dans le rapport annuel de l'Agence en regard des objectifs établis dans son plan d'entreprise.

Mon évaluation a porté exclusivement sur l'information sur le rendement contenue dans la section de son rapport sur le rendement intitulée « Nos résultats en 2006-2007 », aux pages 15 à 87. Mon évaluation n'a pas porté sur les objectifs énoncés dans le plan d'entreprise ni sur l'information à laquelle renvoient les liens web du rapport. Ma responsabilité n'implique pas que j'évalue ou que je commente le rendement même de l'Agence.

***La nature de mon évaluation***

Mon évaluation a consisté en un examen effectué conformément aux normes relatives aux missions de certification établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés. Elle a consisté essentiellement en prises de renseignements, procédés analytiques et discussions portant sur l'information sur le rendement. J'ai effectué cette évaluation en m'appuyant sur les critères d'évaluation de la justesse et de la fiabilité décrits à l'annexe.

Une évaluation fondée sur un examen fournit un niveau modéré d'assurance et ne constitue pas une vérification. Par conséquent, je n'exprime pas d'opinion de vérification au sujet de l'information sur le rendement de l'Agence.

***Conclusion***

Au cours de mon évaluation, je n'ai rien relevé qui me porte à croire que l'information sur le rendement de l'Agence pour 2006-2007, en regard des objectifs établis dans son plan d'entreprise, n'est pas, à tous égards importants, juste et fiable selon les critères décrits à l'annexe du présent rapport.

La vérificatrice générale du Canada,

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA

Ottawa, Canada
Le 10 octobre 2007

**Annexe**

## CRITÈRES D'ÉVALUATION DE LA JUSTESSE ET DE LA FIABILITÉ BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU CANADA

Les critères suivants ont été élaborés pour évaluer la justesse et la fiabilité de l'information sur le rendement de l'Agence en regard des objectifs énoncés dans son plan d'entreprise. Ils répondent à une question clé : l'information sur le rendement présentée par l'Agence est-elle juste et fiable? L'information sur le rendement en est juste et fiable si elle permet au Parlement et au public de déterminer la mesure dans laquelle l'entité ou le programme en question atteint les objectifs fixés.

### JUSTESSE

| | |
|---|---|
| **Pertinence** | L'information sur le rendement rend compte, en contexte, des réalisations concrètes et importantes en regard des objectifs et des coûts. |
| **Compréhensible** | L'information sur le rendement décrit les attentes et les repères en regard desquels le rendement est comparé. |
| **Attribuable** | L'information sur le rendement montre les raisons pour lesquelles le programme a produit des résultats positifs. |
| **Équilibrée** | L'information sur le rendement présente un tableau clair et représentatif du rendement, qui n'induit pas le lecteur en erreur. |

### FIABILITÉ

| | |
|---|---|
| **Fiabilité** | L'information sur le rendement reflète adéquatement les faits. |

*Les critères décrits ci-dessus ont été élaborés spécialement pour la présente évaluation. L'Agence du Revenu du Canada a reconnu que ces critères conviennent à l'évaluation.*

D'autres renseignements sur les critères sont disponibles sur notre site Web au

http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/autres.nsf/html/200310frpi_f.html

## Introduction

L'Agence du revenu du Canada exerce son mandat dans la limite d'un cadre de lois promulguées par le Parlement ainsi que par les assemblées législatives provinciales et territoriales. L'ARC perçoit plus de 300 milliards de dollars par année pour le compte du Canada, des provinces[1] (à l'exception du Québec), des gouvernements territoriaux et des gouvernements des Premières nations. L'ARC fournit aussi des prestations fondées sur le revenu, des crédits et d'autres services qui contribuent directement au bien-être social et économique des Canadiens. Bref, aucune autre organisation du secteur public ne touche la vie d'un si grand nombre de Canadiens de façon quotidienne que l'ARC.

En plus de l'administration des programmes d'impôt sur le revenu et de prestations, l'ARC administre la taxe de vente pour le compte de trois provinces et vérifie les niveaux de revenu des contribuables à l'appui d'un vaste éventail de programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux, allant des prêts étudiants aux initiatives en matière de soins de santé. Nous offrons également d'autres services comme le Programme de compensation de dette par remboursement, grâce auquel nous aidons d'autres ministères et organismes fédéraux ainsi que des gouvernements provinciaux et territoriaux à recouvrer des dettes à long terme qui pourraient autrement devenir irrécouvrables.

Les deux résultats stratégiques suivants résument la contribution de l'ARC à la société canadienne.

1. En 2006, les gouvernements du Canada et de l'Ontario ont signé un protocole d'accord afin de transférer l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés de l'Ontario du ministère du Revenu de l'Ontario à l'ARC. Nous administrerons aussi d'autres impôts des sociétés, soit l'impôt sur le capital et l'impôt supplémentaire spécial sur les assureurs-vie selon le principe du recouvrement des coûts. Cette initiative permettra d'accroître l'harmonisation des régimes fiscaux du Canada, de réduire les coûts liés à l'observation pour les entreprises ainsi que les frais d'administration pour les gouvernements.

**Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.**

**Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit.**

## Chaîne des résultats stratégiques

Le *Rapport annuel de l'ARC au Parlement 2006-2007* est un compte rendu détaillé de nos résultats à l'aide de mesures établies. Notre évaluation de ces résultats est présentée de façon structurée (voir la chaîne des résultats stratégiques à la page 17).

Cette chaîne des résultats illustre les différents niveaux de résultats que l'ARC cherche à atteindre. Aux niveaux plus élevés de la chaîne, exercer notre influence constitue un défi de plus en plus grand. La partie inférieure de notre chaîne montre les résultats escomptés que nous visons afin d'influer sur la mesure des résultats stratégiques ci-dessus. En misant sur nos réalisations par rapport à nos résultats escomptés, nous utilisons les mesures de nos résultats stratégiques comme indicateurs du comportement des Canadiens pour évaluer si nous avons atteint ou non ces résultats.

À compter de la page 49, nous évaluons chacun des résultats escomptés pour chacune des activités de programme ainsi que les résultats par rapport aux principaux indicateurs et objectifs établis dans le *Plan d'entreprise 2006-2007 à 2008-2009* de l'ARC. Puisque notre principal résultat escompté, « Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard », s'échelonne sur plusieurs de nos activités de programme, l'illustration de notre chaîne des résultats ne correspond pas exactement à l'architecture des activités de programme de l'ARC présentée à la page 50.

## Introduction

L'Agence du revenu du Canada exerce son mandat dans la limite d'un cadre de lois promulguées par le Parlement ainsi que par les assemblées législatives provinciales et territoriales. L'ARC perçoit plus de 300 milliards de dollars par année pour le compte du Canada, des provinces[1] (à l'exception du Québec), des gouvernements territoriaux et des gouvernements des Premières nations. L'ARC fournit aussi des prestations fondées sur le revenu, des crédits et d'autres services qui contribuent directement au bien-être social et économique des Canadiens. Bref, aucune autre organisation du secteur public ne touche la vie d'un si grand nombre de Canadiens de façon quotidienne que l'ARC.

En plus de l'administration des programmes d'impôt sur le revenu et de prestations, l'ARC administre la taxe de vente pour le compte de trois provinces et vérifie les niveaux de revenu des contribuables à l'appui d'un vaste éventail de programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux, allant des prêts étudiants aux initiatives en matière de soins de santé. Nous offrons également d'autres services comme le Programme de compensation de dette par remboursement, grâce auquel nous aidons d'autres ministères et organismes fédéraux ainsi que des gouvernements provinciaux et territoriaux à recouvrer des dettes à long terme qui pourraient autrement devenir irrécouvrables.

Les deux résultats stratégiques suivants résument la contribution de l'ARC à la société canadienne.

**Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.**

**Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit.**

## Chaîne des résultats stratégiques

Le *Rapport annuel de l'ARC au Parlement 2006-2007* est un compte rendu détaillé de nos résultats à l'aide de mesures établies. Notre évaluation de ces résultats est présentée de façon structurée (voir la chaîne des résultats stratégiques à la page 17).

Cette chaîne des résultats illustre les différents niveaux de résultats que l'ARC cherche à atteindre. Aux niveaux plus élevés de la chaîne, exercer notre influence constitue un défi de plus en plus grand. La partie inférieure de notre chaîne montre les résultats escomptés que nous visons afin d'influer sur la mesure des résultats stratégiques ci-dessus. En misant sur nos réalisations par rapport à nos résultats escomptés, nous utilisons les mesures de nos résultats stratégiques comme indicateurs du comportement des Canadiens pour évaluer si nous avons atteint ou non ces résultats.

À compter de la page 49, nous évaluons chacun des résultats escomptés pour chacune des activités de programme ainsi que les résultats par rapport aux principaux indicateurs et objectifs établis dans le *Plan d'entreprise 2006-2007 à 2008-2009* de l'ARC. Puisque notre principal résultat escompté, « Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard », s'échelonne sur plusieurs de nos activités de programme, l'illustration de notre chaîne des résultats ne correspond pas exactement à l'architecture des activités de programme de l'ARC présentée à la page 50.

1. En 2006, les gouvernements du Canada et de l'Ontario ont signé un protocole d'accord afin de transférer l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés de l'Ontario du ministère du Revenu de l'Ontario à l'ARC. Nous administrerons aussi d'autres impôts des sociétés, soit l'impôt sur le capital et l'impôt supplémentaire spécial sur les assureurs-vie selon le principe du recouvrement des coûts. Cette initiative permettra d'accroître l'harmonisation des régimes fiscaux du Canada, de réduire les coûts liés à l'observation pour les entreprises ainsi que les frais d'administration pour les gouvernements.

En outre, nous utilisons notre chaîne des résultats pour cerner les écarts et examiner la pertinence de nos mesures et indicateurs des résultats. Au cours des prochains exercices, nous avons l'intention de prendre d'autres mesures pour ajouter des indicateurs qui aideront à améliorer notre capacité à appuyer nos conclusions quant à savoir si nous avons atteint ou non nos résultats stratégiques.

Ce rapport comprend une section consacrée à la régie de l'Agence (page 99). Cette section a été conçue pour souligner les réalisations du Conseil de direction de l'ARC et rendre compte des ressources humaines, de la technologie de l'information (TI) et d'autres stratégies de gestion clés qui ont une incidence importante sur nos résultats.

## Chaîne des résultats stratégiques

Les résultats de l'ARC contribuent à deux des résultats stratégiques du gouvernement du Canada :

- *les organisations fédérales qui soutiennent tous les ministères et organismes;*
- *la sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens.*

[1] Comme le nombre de demandes de recours liées aux prestations est négligeable, le volume de travail est traité dans la section sur les Appels (AP5).

Vous trouverez des mesures pour chacun de ces résultats escomptés au chapitre sur les Activités de programme, à partir de la page 49.

## Chaîne des résultats stratégiques

Les résultats de l'ARC contribuent à deux des résultats stratégiques du gouvernement du Canada :

- *les organisations fédérales qui soutiennent tous les ministères et organismes;*
- *la sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens.*

### Notre mission

Calculer les programmes fiscaux, de prestations et autres et assurer l'observation fiscale pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada, de façon à contribuer au bien-être économique et social continu des Canadiens.

### Résultats stratégiques

**Services fiscaux**
**Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée**

**Programmes de prestations**
**Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit**

### Mesures des résultats stratégiques

| Observation en matière d'inscription | Observation en matière de production de déclaration | Observation en matière de déclaration | Observation en matière de versement | Traitement en temps opportun | Les paiements de prestations sont exacts | Dépendance sur l'ARC comme important fournisseur de services |
|---|---|---|---|---|---|---|

### Notre approche

| Service | Exécution | Recours | Service | Validation | Recours[1] |
|---|---|---|---|---|---|
| **Résultat escompté**<br>Les contribuables, les entreprises et les inscrits reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles (AP1) | **Résultat escompté**<br>Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard (AP2/3/4) | **Résultat escompté**<br>Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées (AP5) | | **Résultat escompté**<br>Les bénéficiaires des prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles (AP6) | |
| **Résultat escompté**<br>L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts (AP2) | **Résultat escompté**<br>Les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et elles demeurent dans les limites prévues (AP3) | | | **Résultat escompté**<br>La détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts (AP6) | |

[1] Comme le nombre de demandes de recours liées aux prestations est négligeable, le volume de travail est traité dans la section sur les Appels (AP5).

Vous trouverez des mesures pour chacun de ces résultats escomptés au chapitre sur les Activités de programme, à partir de la page 49.

# Profil des dépenses – Activités de programme (AP) par résultat stratégique

| | 2006-2007 (en milliers de dollars) | | |
|---|---|---|---|
| | **Dépenses prévues** | **Total des autorisations** | **Dépenses réelles** |
| **Résultat stratégique : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée** | | | |
| Aide à la clientèle (AP1) | 309 836 | 347 072 | 319 608 |
| Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2) | 756 093 | 854 351 | 801 844 |
| Observation en matière de production de déclaration et de versement (AP3) | 613 677 | 712 654 | 645 262 |
| Observation en matière de déclaration (AP4) | 1 094 565 | 1 209 550 | 1 165 716 |
| Appels (AP5) | 128 380 | 143 180 | 121 654 |
| **Résultat stratégique : Les familles et les particuliers reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit** | | | |
| Programmes de prestations (AP6) | 319 905 | 359 038 | 351 039 |
| **Dépenses totales[1]** | **3 222 456** | **3 625 845** | **3 405 123** |

[1] Les dépenses prévues, le total des autorisations et les dépenses réelles des Services à l'entreprise ont été attribués aux six activités de programme en vertu des deux résultats stratégiques. Pour obtenir le rapprochement aux états vérifiés, consultez le tableau 10, Rapprochement de l'état des résultats, à la page 177.

# Ressources humaines

| | 2006-2007 | | |
|---|---|---|---|
| | **Prévues** | **Réelles[1]** | **Différence** |
| **Équivalents temps plein (ETP)** | 38 303 | 38 179 | 124 |

[1] Les totaux des équivalents temps plein (ETP) par activité de programme se trouvent à la fin de la discussion sur le rendement pour chaque section d'AP.

# Lien de l'Agence aux résultats du gouvernement du Canada

| | 2006-2007 (en milliers de dollars) | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Activité de programme** | **Fonctionnement** | **Subventions** | **Contributions** | **Dépenses brutes** | **Dépenses affectées au crédit 1** | **Total des dépenses réelles** |
| **Résultat du gouvernement du Canada – Organisations fédérales qui appuient tous les ministères et organismes :** | | | | | | |
| Aide à la clientèle (AP1) | 341 759 | | 528 | 342 287 | (22 679) | 319 608 |
| Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2) | 841 907 | | | 841 907 | (40 063) | 801 844 |
| Observation en matière de production de déclaration et de versement (AP3) | 781 748 | | | 781 748 | (136 486) | 645 262 |
| Observation en matière de déclaration (AP4) | 1 181 852 | | | 1 181 852 | (16 136) | 1 165 716 |
| Appels (AP5) | 133 211 | | | 133 211 | (11 557) | 121 654 |
| **Résultat du gouvernement du Canada – Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens :** | | | | | | |
| Programmes de prestations (AP6) | 152 198 | 201 842 | | 354 040 | (3 001) | 351 039 |
| **Total** | **3 432 675** | **201 842** | **528** | **3 635 045** | **(229 922)** | **3 405 123** |

## Profil des dépenses

Sur les 3 625,8 millions de dollars en autorisations totales, les dépenses réelles de l'ARC s'élevaient à 3 405,1 millions de dollars, laissant 220,7 millions de dollars non dépensés en fin d'exercice. Après les rajustements de postes techniques tels qu'une péremption de 37,1 millions de dollars ordonnée par le Conseil du Trésor (CT) pour toutes les activités de l'ARC en matière de RPC/AE, une sous-utilisation des fonds de 500 000 dollars liée au programme de contribution des organismes de bienfaisance et un remboursement au ministère de la Justice de 15,4 millions de dollars de paiements ordonné par le CT en 2006-2007, les 167,7 millions de dollars restants sont à la disposition de l'ARC en 2007-2008. Cette somme se trouve dans la limite de 5 % de l'autorisation totale.

# Évaluation de nos résultats

Nous utilisons des indicateurs qualitatifs et quantitatifs pour déterminer les résultats atteints par rapport aux résultats stratégiques et aux résultats escomptés. Les résultats de sondages, l'échantillonnage statistique et les données opérationnelles d'entreprise ont servi aux évaluations. Bien que nous ayons réalisé des progrès dans l'élaboration d'indicateurs solides liés à chacune de nos mesures des résultats stratégiques et de nos résultats escomptés, il faut rendre certains d'entre eux plus concrets et mesurables.

Nous évaluons aussi nos résultats stratégiques et ceux de nos activités de programme en fonction du fait que les objectifs établis dans le *Plan d'entreprise 2006-2007 à 2008-2009* ont été atteints, en grande partie atteints ou non atteints. Le tableau ci-dessous, Évaluations des résultats, explique ces termes. Là où des indicateurs supplémentaires sont nécessaires afin d'établir un rapport complet quant à nos mesures stratégiques ou nos résultats escomptés, nous les avons inclus.

Nos objectifs déterminent le pourcentage ou le niveau prévu d'atteinte d'un niveau de rendement. Là où les objectifs sont d'ordre numérique, ils sont placés à côté de chaque indicateur. Les objectifs cernés au niveau des activités de programme sont établis par des gestionnaires de l'ARC au moyen de l'analyse des contraintes de la capacité financière, du rendement antérieur, de la complexité du travail et des attentes des Canadiens. L'élaboration et l'ajustement d'objectifs de rendement et d'objectifs des indicateurs de résultats peuvent représenter tout un défi. Dans certains cas, nos objectifs ne tiennent peut-être pas compte de facteurs récents qui auraient pu être à l'origine des ajustements apportés à ceux-ci. Au cours de 2006-2007, nous avons entrepris un examen officiel de nos objectifs liés à nos mesures des résultats stratégiques; les changements découlant de cet examen sont indiqués dans notre *Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010*.

### Évaluation des résultats

| Évaluation | Résultats |
|---|---|
| Atteint | Nos résultats **répondent** à nos attentes ou les dépassent. |
| En grande partie atteint | Bien que les résultats **répondent à la plupart** de nos attentes, il y a des **lacunes**. |
| Non atteint | Il y a des **lacunes importantes** dans les résultats, et **nous n'avons pas répondu aux attentes principales ou à la plupart des attentes**. |

# Évaluation de la qualité des données

En même temps que l'évaluation des résultats du rendement, nous attribuons aussi à chacun des indicateurs une évaluation de la qualité.

Pour chaque indicateur, nous utilisons des approches uniformes pour l'évaluation des renseignements tirés de nos systèmes de collecte des données et de toute autre source. Nous nous fions aux gestionnaires de l'ARC pour se porter garants de l'intégralité des dossiers aux fins de l'intégrité des données (c.-à-d. que les données appartiennent à la même catégorie,

sont collectées pour la même période et par la même méthode). Nous examinons les données en fonction de leur pertinence, des formules pour calculer l'exactitude ainsi que d'autres facteurs dont il faut tenir compte. Nous utilisons aussi des renseignements comparables tirés d'exercices antérieurs pour établir une comparaison historique, qui figure souvent dans le Rapport annuel. Pour assurer l'uniformité, nous effectuons les tâches suivantes dans le but de vérifier si les renseignements déclarés dans nos nombreux rapports sont valides, fiables et accompagnés des preuves appropriées :

- Validation : Il s'agit d'un processus de vérification visant à garantir que les données respectent les exigences aux fins prévues. Nous examinons et évaluons l'intégralité et la plausibilité (exactitude, rapidité, interprétabilité, cohérence) des données. Nous déterminons aussi les coordonnées, vérifions les calculs, confirmons la fiabilité du système (en vérifiant la source d'information) et nous notons et corrigeons les erreurs.
- Évaluation de la qualité des données : Nous appliquons une liste de vérification de la qualité des données et examinons les données des exercices précédents afin d'évaluer la qualité des données pour chaque indicateur.
- Système de production électronique des déclarations : Nous emmagasinons les données dans une base de données pour consultation rapide et analyse plus approfondie à d'autres fins.
- Système de production matériel : Nous maintenons des dossiers matériels des preuves collectées de toutes les sources afin d'obtenir la validation et l'assurance que nos évaluations de la qualité des données sont exactes et appuyées.

Nous nous efforçons continuellement d'utiliser les données les plus appropriées et les plus fiables pour évaluer nos résultats. Il y a principalement deux sources de données pour le Rapport annuel : les données administratives (habituellement communiquées en bloc ou après avoir subi des calculs simples) et les données de sondage. Toutes les sources de données sont validées quant à l'exactitude, et une évaluation de la qualité comme étant bonne, raisonnable ou faible, telle que présentée ci-dessous, est appliquée à chaque indicateur.

Nous croyons que les trois niveaux d'évaluation de la qualité des données offrent une évaluation raisonnable quant à la fiabilité de celles-ci. Généralement, nos sources de données offrent des renseignements fiables. Dans les cas où les données à l'appui sont trop vagues pour nous permettre de tirer des conclusions fermes, l'évaluation de la qualité des données en tient compte.

## Évaluation de la qualité des données

| Évaluation de la qualité des données | |
|---|---|
| **Bonne** | La direction estime que l'évaluation des résultats **repose sur une quantité appropriée de renseignements précis** (y compris ses propres estimations) obtenus de sources ou de méthodes fiables. |
| **Raisonnable** | La direction estime que l'évaluation des résultats **repose, dans la plupart des cas, sur une quantité appropriée de renseignements précis** (y compris ses propres estimations) obtenus de sources ou de méthodes fiables. |
| **Faible** | **Il y a des lacunes importantes dans la fiabilité des renseignements sur les résultats**, et la direction estime que l'évaluation du rendement **repose surtout ou entièrement sur des données qualitatives** obtenues de sources ou de méthodes officieuses. |

# Atteindre le résultat stratégique des Services fiscaux

## Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée

L'assiette fiscale du Canada fournit les fonds nécessaires pour atteindre les objectifs sociaux et économiques qui améliorent notre qualité de vie. Une administration fiscale juste et efficace est donc essentielle au bien-être de tous les Canadiens. En vertu du résultat stratégique des Services fiscaux, l'ARC s'efforce de promouvoir l'observation chez les contribuables et de protéger l'assiette fiscale du Canada. Nous y arrivons en exécutant un certain nombre de programmes qui aident les contribuables à respecter leurs obligations, et nous repérons les cas d'inobservation et prenons des mesures à leur égard.

### Notre approche

Le régime fiscal canadien s'appuie sur l'observation volontaire et l'autocotisation. On s'attend à ce que les contribuables déterminent leurs propres responsabilités en vertu de la loi et versent ensuite le bon montant d'impôt. L'approche fondamentale de l'ARC envers l'administration fiscale consiste à faire en sorte que les particuliers et les entreprises observent leurs obligations sans que l'on intervienne. Nous croyons que la promotion de l'observation volontaire est le moyen le plus économique d'administrer les impôts au Canada.

L'observation des lois fiscales du Canada signifie que les contribuables doivent :

- s'inscrire, s'il y a lieu, en vertu de la loi, dans des situations particulières (par exemple, pour la TPS);
- produire leurs déclarations à temps;
- déclarer des renseignements complets et exacts pour déterminer l'obligation fiscale;
- verser tous les montants lorsqu'ils sont dus.

L'inobservation constitue l'omission par les contribuables de respecter l'une ou l'autre de ces obligations.

Nous nous efforçons de réduire le fardeau d'observation des contribuables en simplifiant les processus administratifs et en fournissant un service de qualité, tout en respectant l'intention de la législation pertinente. Dans les situations où les particuliers et les entreprises, soit volontairement ou involontairement, omettent de respecter entièrement leurs obligations, nous utilisons un vaste éventail de mécanismes dans le cadre de nos programmes de vérification et d'exécution, afin d'obtenir l'observation chez les contribuables et de protéger l'assiette fiscale du Canada.[2] Lorsque les contribuables s'opposent à notre décision, nous leur offrons la possibilité de recours, qui consiste en un examen officiel et objectif de leur dossier. Cela favorise la confiance des contribuables dans l'équité de notre système d'autocotisation et les encourage à respecter volontairement leurs obligations.

Le fondement de cette approche en trois volets est notre utilisation de la gestion du risque pour cerner les risques actuels et nouveaux en matière d'observation, et de les évaluer afin d'en déterminer l'effet possible sur l'assiette fiscale et sur l'observation en général. Nous élaborons ensuite des stratégies pour atténuer les risques les plus élevés en matière d'observation. Ces stratégies visent des segments particuliers de la population fiscale ou des domaines d'inobservation particuliers à l'aide d'un ensemble d'instruments et d'activités, comme les activités de visibilité ou les vérifications. Dans le cadre de notre stratégie de gestion du risque, nous cherchons à maintenir une présence en matière de vérification dans l'ensemble des secteurs de l'industrie et pour tous les types de contribuables. En général, nous croyons que cette approche aide à promouvoir l'observation volontaire et à décourager l'inobservation en augmentant la crédibilité et la visibilité de nos programmes d'observation.

2. Le 28 mai 2007, la ministre du Revenu national a annoncé deux nouvelles initiatives relatives au processus de recours, la Charte des droits du contribuable et l'ombudsman des contribuables.

## Notre influence sur le comportement des contribuables

Nous reconnaissons que le comportement des contribuables est sensible à plusieurs facteurs, comme la perception du public à l'égard du gouvernement, les valeurs préconisées par la société, l'économie et la capacité de payer de la population, toute la législation pertinente, les sentiments des gens par rapport à l'équité du régime fiscal du Canada et la complexité croissante des questions relatives aux contribuables.

D'autres facteurs contribuent aussi aux résultats que nous cherchons à atteindre. Nous sommes appuyés d'une législation qui vient réduire les risques d'inobservation; par exemple, la ***Loi de l'impôt sur le revenu*** oblige les employeurs à effectuer des retenues à la source et à verser les montants en question. Nous appuyons également le ministère des Finances dans ses demandes de législation appropriée en lui fournissant des renseignements sur les défis liés à l'observation que nous avons cernés et sur les coûts de l'administration des modifications législatives proposées.

De plus, les institutions financières offrent des services pratiques et accessibles qui permettent aux contribuables de recevoir et de déposer les remboursements et de verser l'impôt à temps. Nous travaillons aussi avec les administrations et les organisations fiscales internationales afin de partager l'expertise et les résultats des recherches, ainsi que de discuter au sujet des nouveaux enjeux en matière d'observation. Nonobstant ces facteurs, l'administration des lois fiscales canadiennes par l'ARC joue un rôle important pour modeler le comportement des contribuables en matière d'observation. Nos efforts envers l'atteinte de nos résultats escomptés contribuent considérablement à l'atteinte de notre résultat stratégique. Les résultats indiqués au moyen des mesures de notre résultat stratégique viennent appuyer notre conclusion que les contribuables respectent leurs obligations et que l'assiette fiscale du Canada est protégée.

## Les mesures de notre résultat stratégique

Nous utilisons notre Cadre de mesure de l'observation pour surveiller et mesurer l'observation ainsi que pour évaluer et perfectionner nos approches au traitement des questions liées à l'observation. À l'aide de données de sources internes et externes comme données de référence de l'information sur l'observation, le Cadre de mesure de l'observation surveille l'observation au moyen d'une série d'indicateurs liés aux exigences en matière de production de déclaration, d'inscription, de versement et de déclaration.

Nous regroupons ces indicateurs en quatre catégories générales d'obligations des contribuables, ce qui nous aide à mesurer et à évaluer nos résultats par rapport au résultat stratégique des Services fiscaux :

- L'observation en matière d'inscription estime le pourcentage des entreprises canadiennes qui se sont inscrites conformément à la loi dans le but de percevoir la TPS/TVH.
- Les indicateurs de l'observation en matière de production de déclaration estiment le pourcentage des contribuables qui produisent leurs déclarations à temps.
- Les indicateurs de l'observation en matière de déclaration contribuent à notre évaluation de la mesure selon laquelle les contribuables déclarent des renseignements complets et exacts.
- Les indicateurs de l'observation en matière de versement estiment le pourcentage des contribuables qui ont payé à temps, ou les sommes dues qui ont été payées à temps.

Pour faciliter une recherche plus approfondie et une analyse de l'observation, le Cadre de mesure de l'observation divise la population des contribuables canadiens dans les segments suivants : particuliers, travailleurs indépendants, sociétés, inscrits aux fins de la TPS/TVH et les employeurs. Sont également compris dans le Cadre de mesure de l'observation les macro-indicateurs que nous utilisons pour évaluer les tendances en matière de déclaration et pour déterminer si les tendances des données économiques pourraient donner une indication préalable de changement aux niveaux d'observation.

## Les mesures du résultat stratégique des Services fiscaux

### Notre mesure : Observation en matière d'inscription – Taux d'inscription à la TPS/TVH

| | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|
| 2006-2007 | Atteint | Bonne |
| 2005-2006 | En grande partie atteint | Bonne |

| Notre indicateur | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Entreprises canadiennes inscrites aux fins de la TPS/TVH | 90 % | 84,6 % | 86,6 % | 88,8 % | 89,5 % | 93,0 % | ✓ |

✓ Atteint | ☑ En grande partie atteint | ✗ Non atteint

Nos estimations du taux d'observation en matière d'inscription ont augmenté progressivement au cours des quelques dernières années. En comparant nos données avec celles de Statistique Canada, nous estimons que 93,0 % des entreprises étaient inscrites conformément à la loi (donc s'étaient inscrites volontairement) afin de percevoir la TPS/TVH en 2006-2007. Ce taux de 93,0 % atteint notre objectif de 90 %. À notre avis, cela représente un niveau élevé d'observation en matière d'inscription, compte tenu du fait qu'un grand nombre d'entreprises ne sont pas tenues de s'inscrire à la TPS/TVH, par exemple, parce que leurs recettes brutes se trouvent en deçà du seuil d'inscription.

Notre évaluation est aussi appuyée par les résultats de notre Programme des non-inscrits (dont il est question à la page 64), lequel cherche à s'assurer que toutes les entreprises tenues de s'inscrire aux fins de la TPS/TVH respectent leurs obligations. Chaque année, ce programme identifie plusieurs milliers de petites entreprises qui doivent s'inscrire, surtout celles qui sont nouvelles ou qui viennent de dépasser le seuil d'inscription. Nous croyons qu'il y a un très faible risque que des moyennes ou grandes entreprises exploitent leur entreprise sans s'inscrire pour percevoir la TPS/TVH.

Nous continuons de travailler dans le but d'élaborer des indicateurs tant pour les régimes agréés que pour les organismes de bienfaisance. Selon des résultats obtenus récemment, il est probable que ces indicateurs mettront l'accent sur des risques différents de ceux que l'on associe à l'observation en matière d'inscription (voir la page 36).

## Les mesures du résultat stratégique des Services fiscaux

### Notre mesure : Observation en matière d'inscription — Taux d'inscription à la TPS/TVH

| | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|
| 2006-2007 | Atteint | Bonne |
| 2005-2006 | En grande partie atteint | Bonne |

| Notre indicateur | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Entreprises canadiennes inscrites aux fins de la TPS/TVH | 90 % | 84,6 % | 86,6 % | 88,8 % | 89,5 % | 93,0 % | ✓ |

✓ Atteint ☑ En grande partie atteint ✗ Non atteint

Nos estimations du taux d'observation en matière d'inscription ont augmenté progressivement au cours des quelques dernières années. En comparant nos données avec celles de Statistique Canada, nous estimons que 93,0 % des entreprises étaient inscrites conformément à la loi (donc s'étaient inscrites volontairement) afin de percevoir la TPS/TVH en 2006-2007. Ce taux de 93,0 % atteint notre objectif de 90 %. À notre avis, cela représente un niveau élevé d'observation en matière d'inscription, compte tenu du fait qu'un grand nombre d'entreprises ne sont pas tenues de s'inscrire à la TPS/TVH, par exemple, parce que leurs recettes brutes se trouvent en deçà du seuil d'inscription.

Notre évaluation est aussi appuyée par les résultats de notre Programme des non-inscrits (dont il est question à la page 60), lequel cherche à s'assurer que toutes les entreprises tenues de s'inscrire aux fins de la TPS/TVH respectent leurs obligations. Chaque année, ce programme identifie plusieurs milliers de petites entreprises qui doivent s'inscrire, surtout celles qui sont nouvelles ou qui viennent de dépasser le seuil d'inscription. Nous croyons qu'il y a un très faible risque que des moyennes ou grandes entreprises exploitent leur entreprise sans s'inscrire pour percevoir la TPS/TVH.

Nous continuons de travailler dans le but d'élaborer des indicateurs tant pour les régimes agréés que pour les organismes de bienfaisance. Selon des résultats obtenus récemment, il est probable que ces indicateurs mettront l'accent sur des risques différents de ceux que l'on associe à l'observation en matière d'inscription (voir la page 30).

## Notre mesure : Observation en matière de production de déclaration – Taux de production à temps sans intervention directe par l'ARC

| | | | | Évaluation du rendement | | Qualité des données |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 2006-2007 | Atteint | Bonne |
| | | | | 2005-2006 | Atteint | Bonne |
| **Nos indicateurs** | **Objectif actuel** | **2002-2003** | **2003-2004** | **2004-2005** | **2005-2006** | **2006-2007** | **Évaluation** |
| Particuliers qui ont produit une déclaration à temps | 90 % | 93,1 % | 92,6 % | 92,6 % | 92,8 % | 93,0 % | ✓ |
| Sociétés – entreprises constituées imposables qui ont produit leurs déclarations à temps | 90 % | 87,2 % | 87,1 % | 86,0 % | 85,9 % | 86,4 % | ☑ |
| Entreprises qui ont produit leurs déclarations de TPS/TVH à temps | 90 % | 91,6 % | 92,0 % | 92,6 % | 91,8 % | 91,4 % | ✓ |
| Employeurs qui ont produit leurs déclarations T4 à temps | 90 % | 96,4 % | 96,5 % | 94,5 % | 94,5 % | 96,0 % | ✓ |

✓ Atteint | ☑ En grande partie atteint | ✗ Non atteint

Les particuliers contribuables comprennent toutes les personnes qui produisent ou doivent produire une déclaration de revenus et de prestations des particuliers T1. En comparant nos données avec celles du recensement de Statistique Canada, nous estimons que le taux d'observation en matière de production pour la population canadienne âgée de 18 ans ou plus s'élevait à 93,0 %, ce qui a dépassé notre objectif fixé à 90 %. À notre avis, cette estimation donne l'assurance qu'il existe un niveau élevé d'observation volontaire chez les particuliers lorsqu'il s'agit de produire leurs déclarations de revenus.

Un certain nombre de particuliers ne sont sous aucune obligation juridique de produire une déclaration de revenus, par exemple, parce que leur revenu est inférieur au seuil de production des déclarations et qu'ils ne sont assujettis à aucune disposition particulière (p. ex. aliénation de biens en capital) qui les obligerait autrement à produire une déclaration. Même si certains de ces particuliers produisent une déclaration afin de demander des prestations sociales, comme la Prestation fiscale canadienne pour enfants et le crédit pour la TPS/TVH, d'autres n'y ont pas droit ou ne souhaitent pas y participer. Les particuliers connus qui ne produisent pas de déclaration et qui, selon nous, doivent payer de l'impôt à la fin de l'année civile, sont assujettis à notre Programme des non-déclarants (voir la page 63). Par conséquent, tout compte fait, nous considérons que ces estimations démontrent un niveau élevé d'observation volontaire et les taux de production de déclarations par les particuliers comme risque faible relativement à la protection de l'assiette fiscale du Canada.

Dans le cas des sociétés, notre estimation du taux d'observation s'applique uniquement à celles qui sont imposables, c'est-à-dire les sociétés qui ont produit une déclaration de revenus des sociétés T2 indiquant un montant d'impôt total à payer supérieur à zéro. L'incidence d'une production en temps utile chez les sociétés contribuables a augmenté légèrement pour passer à 86,4 %, en deça de notre objectif de 90 %. Le reste des 14 % des sociétés ont produit leurs déclarations après la date limite, soit volontairement ou en raison de notre Programme des non-déclarants. Nous sommes en train d'étudier la tendance à la baisse des estimations d'observation en matière de production des sociétés, et nous prévoyons améliorer notre communication des répercussions de ces estimations au cours des années à venir.

La proportion des déclarations de la TPS/TVH produites à temps en 2006-2007 est estimée à 91,4 %, ce qui atteint notre objectif de 90 %. Comme dans le cas des sociétés, les déclarations de TPS/TVH restantes qui ont été produites l'ont été en retard.

Les employeurs (qui comprennent des particuliers, des sociétés et des organismes de bienfaisance) sont légalement responsables de déduire, de verser et de déclarer l'impôt sur le revenu fédéral et provincial, les cotisations au RPC et d'AE ainsi que les avantages financés par l'employeur. Au cours de 2006-2007, la majorité des employeurs (96 %) ont produit leurs déclarations de renseignements T4 à temps, dépassant notre objectif de 90 %, ce qui veut dire que seulement 4 % d'entre eux ont produit leurs déclarations après la date limite.

## Notre mesure : Observation en matière de déclaration

| | | | Évaluation du rendement | | | Qualité des données |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 2006-2007 | | Atteint | Bonne |
| | | | 2005-2006 | | Atteint | Bonne |
| **Nos indicateurs**[1] | **Objectif actuel** | **2003-2004** | **2004-2005** | **2005-2006** | **2006-2007** | **Évaluation** |
| Tendance de la croissance du revenu personnel déclaré à l'ARC par rapport au revenu personnel estimé par Statistique Canada | Se profile bien | Oui | Oui | Oui | Oui | ✓ |
| Tendance de la croissance du recouvrement de la TPS nette par rapport aux ventes au détail et aux dépenses personnelles | Se profile bien | Oui | Oui | Oui | Oui | ✓ |
| Tendance de l'impôt sur le revenu des sociétés cotisé par l'ARC par rapport aux bénéfices des sociétés avant impôt estimés par Statistique Canada | Se profile bien | Oui | Oui | Oui | Oui | ✓ |
| Tendance du revenu net déclaré à l'ARC par des entreprises non constituées en société par rapport au revenu net des entreprises non constituées en société issu des estimations des comptes nationaux par Statistique Canada | Se profile bien | Oui | Oui | Oui | Oui | ✓ |
| Estimations du taux d'inobservation | | | | | | |
| Principaux crédits d'impôt et déductions non soumis à une déclaration par des tiers – particuliers | Tendance à la baisse | S.O. | 13,9 % | 15,5 % | 14,7 % | ✓ |
| Vérifications aléatoires – Petites et moyennes entreprises – qui perçoivent la TPS/TVH[2] | Tendance à la baisse | S.O. | 12,3 % | S.O. | 9,1 % | ✓ |

[1] Nos évaluations de certains indicateurs s'appuient sur les dernières données disponibles.

[2] Le Programme de vérification aléatoire sélectionne, par intervalles pluriannuels, des échantillons aléatoires de dossiers fiscaux de différents segments de la population des PME à des fins de vérification, dans le but d'estimer un taux d'inobservation fiable. Les exercices pour lesquels ces résultats sont déclarés sont présentés. Les taux du présent tableau visent l'inobservation de plus de 5 000 $ en impôt net fédéral.

| ✓ | Atteint | ☑ | En grande partie atteint | ✗ | Non atteint |
|---|---|---|---|---|---|

Nos macro-indicateurs (voir la page 26) indiquent que la croissance du revenu personnel déclaré à l'ARC se profile bien par rapport à celui que Statistique Canada estime. Cela nous porte à croire que les Canadiens déclarent exactement à l'ARC les changements au revenu personnel. De plus, les recettes nettes de TPS/TVH se profilent bien avec les ventes au détail et les dépenses personnelles sur des produits et services, ce qui indique que la majorité des entreprises canadiennes déclarent et effectuent les bons versements de TPS/TVH perçue à l'ARC (voir la Figure 1 et la Figure 2).

Aussi, la croissance de l'impôt sur le revenu des sociétés cotisé par l'ARC se profile bien par rapport à la croissance des bénéfices des sociétés avant impôt estimés par Statistique Canada (voir la Figure 3) et la croissance du revenu net déclaré à l'ARC par les entreprises non constituées en société se profile bien par rapport à la croissance du revenu net des

## Notre mesure : Observation en matière de production de déclaration – Taux de production à temps sans intervention directe par l'ARC

| | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|
| 2006-2007 | Atteint | Bonne |
| 2005-2006 | Atteint | Bonne |

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Particuliers qui ont produit une déclaration à temps | 90 % | 93,1 % | 92,6 % | 92,6 % | 92,8 % | 93,0 % | ✓ |
| Sociétés – entreprises constituées imposables qui ont produit leurs déclarations à temps | 90 % | 87,2 % | 87,1 % | 86,0 % | 85,9 % | 86,4 % | ☑ |
| Entreprises qui ont produit leurs déclarations de TPS/TVH à temps | 90 % | 91 % | 92,0 % | 92,6 % | 91,8 % | 91,4 % | ✓ |
| Employeurs qui ont produit leurs déclarations T4 à temps | 90 % | [illegible] | [illegible] | 94,5 % | 94,5 % | [illegible] | ✓ |

✓ Atteint ☑ En grande partie atteint ✕ Non atteint

Les particuliers contribuables comprennent toutes les personnes qui produisent ou doivent produire une déclaration de revenus et de prestations des particuliers T1. En comparant nos données avec celles du recensement de Statistique Canada, nous estimons que le taux d'observation en matière de production pour la population canadienne âgée de 18 ans ou plus s'élevait à 93,0 %, ce qui a dépassé notre objectif fixé à 90 %. À notre avis, cette estimation donne l'assurance qu'il existe un niveau élevé d'observation volontaire chez les particuliers lorsqu'il s'agit de produire leurs déclarations de revenus.

Un certain nombre de particuliers ne sont sous aucune obligation juridique de produire une déclaration de revenus, par exemple, parce que leur revenu est inférieur au seuil de production des déclarations et qu'ils ne sont assujettis à aucune disposition particulière (p. ex. aliénation de biens en capital) qui les obligerait autrement à produire une déclaration. Même si certains de ces particuliers produisent une déclaration afin de demander des prestations sociales, comme la Prestation fiscale canadienne pour enfants et le crédit pour la TPS/TVH, d'autres n'y ont pas droit ou ne souhaitent pas y participer. Les particuliers connus qui ne produisent pas de déclaration et qui, selon nous, doivent payer de l'impôt à la fin de l'année civile, sont assujettis à notre Programme des non-déclarants (voir la page 63). Par conséquent, tout compte fait, nous considérons que ces estimations démontrent un niveau élevé d'observation volontaire et les taux de production de déclarations par les particuliers comme risque faible relativement à la protection de l'assiette fiscale du Canada.

Dans le cas des sociétés, notre estimation du taux d'observation s'applique uniquement à celles qui sont imposables, c'est-à-dire les sociétés qui ont produit une déclaration de revenus des sociétés T2 indiquant un montant d'impôt total à payer supérieur à zéro. L'incidence d'une production en temps utile chez les sociétés contribuables a augmenté légèrement pour passer à 86,4 %, en deçà de notre objectif de 90 %. Le reste des 14 % des sociétés ont produit leurs déclarations après la date limite, soit volontairement ou en raison de notre Programme des non-déclarants. Nous sommes en train d'étudier la tendance à la baisse des estimations d'observation en matière de production des sociétés, et nous prévoyons améliorer notre communication des répercussions de ces estimations au cours des années à venir.

La proportion des déclarations de la TPS/TVH produites à temps en 2006-2007 est estimée à 91,4 %, ce qui atteint notre objectif de 90 %. Comme dans le cas des sociétés, les déclarations de TPS/TVH restantes qui ont été produites l'ont été en retard.

Les employeurs (qui comprennent des particuliers, des sociétés et des organismes de bienfaisance) sont légalement responsables de déduire, de verser et de déclarer l'impôt sur le revenu fédéral et provincial, les cotisations au RPC et d'AE ainsi que les avantages financés par l'employeur. Au cours de 2006-2007, la majorité des employeurs (96 %) ont produit leurs déclarations de renseignements T4 à temps, dépassant notre objectif de 90 %, ce qui veut dire que seulement 4 % d'entre eux ont produit leurs déclarations après la date limite.

## Notre mesure : Observation en matière de déclaration

| | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|
| 2006-2007 | Atteint | Bonne |
| 2005-2006 | Atteint | Bonne |

| Nos indicateurs[1] | Objectif actuel | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Tendance de la croissance du revenu personnel déclaré à l'ARC par rapport au revenu personnel estimé par Statistique Canada | Se profile bien | Oui | Oui | Oui | Oui | ✓ |
| Tendance de la croissance du recouvrement de la TPS nette par rapport aux ventes au détail et aux dépenses personnelles | Se profile bien | Oui | Oui | [illegible] | [illegible] | ✓ |
| Tendance de l'impôt sur le revenu des sociétés cotisé, par rapport aux bénéfices des sociétés avant impôt estimés par Statistique Canada | Se profile bien | Oui | Oui | [illegible] | [illegible] | ✓ |
| Tendance du revenu net déclaré à l'ARC par des entreprises non constituées en société par rapport au revenu net des entreprises non constituées en société [illegible] comptes nationaux par Statistique Canada | Se profile bien | Oui | Oui | [illegible] | [illegible] | ✓ |
| [illegible] d'inobservation | | | | | | |
| [illegible] | [illegible] | [illegible] | [illegible] | [illegible] | [illegible] | ✓ |
| [illegible] TPS/TVH | [illegible] | [illegible] | [illegible] | [illegible] | [illegible] | ✓ |

[illegible]

✓ [illegible] ☑ [illegible] × [illegible]

Nos macro-indicateurs (voir la page 26) indiquent que la croissance du revenu personnel déclaré à l'ARC se profile bien par rapport à celui que Statistique Canada estime. Cela nous porte à croire que les Canadiens déclarent exactement à l'ARC les changements au revenu personnel. De plus, les recettes nettes de TPS/TVH se profilent bien avec les ventes au détail et les dépenses personnelles sur des produits et services, ce qui indique que la majorité des entreprises canadiennes déclarent et effectuent les bons versements de TPS/TVH perçue à l'ARC (voir la Figure 1 et la Figure 2).

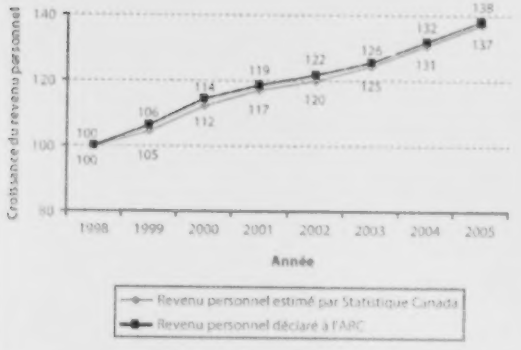
Aussi, la croissance de l'impôt sur le revenu des sociétés cotisé par l'ARC se profile bien par rapport à la croissance des bénéfices des sociétés avant impôt estimés par Statistique Canada (voir la Figure 3) et la croissance du revenu net déclaré à l'ARC par les entreprises non constituées en société se profile bien par rapport à la croissance du revenu net des

Services fiscaux

entreprises non constituées en société issu des estimations des comptes nationaux (voir la Figure 4).

## Nos macro-indicateurs

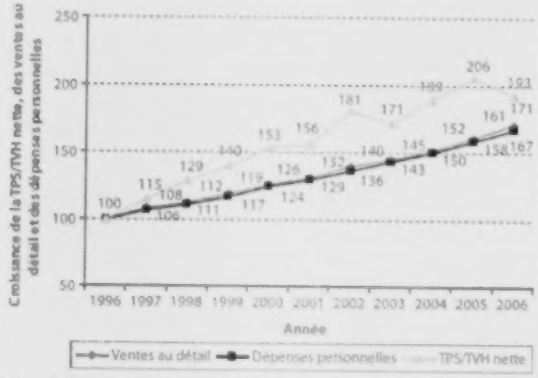
**Figure 1** Croissance du revenu personnel déclaré à l'ARC par rapport au revenu personnel estimé par Statistique Canada (1998 = 100)




* Les chiffres pour les années 2003 et 2004 ont été recalculés suivant l'amélioration des données.

**Qualité des données :** Bonne

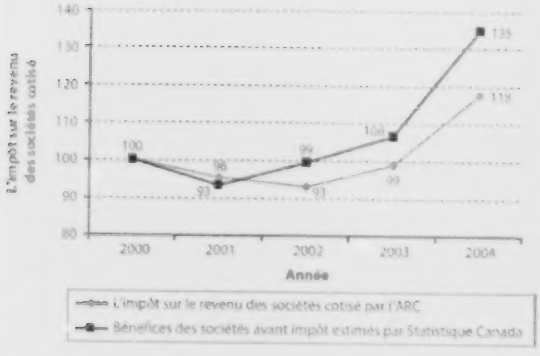
**Figure 2** Croissance du recouvrement de la TPS/TVH nette par rapport aux ventes au détail et aux dépenses personnelles (1996 = 100)




* Les chiffres pour les années 2001 et 2002 ont été recalculés suivant l'amélioration des données.

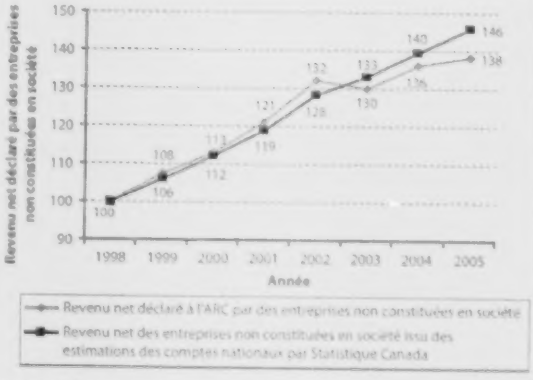
**Qualité des données :** Bonne

**Figure 3** Comparaison de l'impôt sur le revenu des sociétés cotisé par l'ARC par rapport aux bénéfices des sociétés avant impôt estimés par Statistique Canada (2000 = 100)




**Qualité des données :** Bonne

**Figure 4** Comparaison du revenu net déclaré à l'ARC par des entreprises non constituées en société par rapport au revenu net des entreprises non constituées en société issu des estimations des comptes nationaux par Statistique Canada (1998 = 100)




**Qualité des données :** Bonne

Même si nos macro-indicateurs nous donnent l'assurance que, en règle générale, les contribuables respectent leurs obligations, nous menons des études et des examens variés afin de déceler les secteurs où l'inobservation des obligations en matière de déclaration peut être en formation ou à la hausse. Par exemple, nous menons un programme d'échantillonnage aléatoire annuel afin d'estimer le taux d'inobservation pour les particuliers en ce qui concerne les principaux crédits d'impôt et déductions qui ne sont pas soumis à une déclaration par des tiers[3].

Notre échantillonnage pour 2006-2007 a estimé ce taux d'inobservation pour les particuliers à 14,7 %, surtout pour les déclarations de revenus de 2005. Cette estimation a connu une légère baisse entre les années de programme 2004 et 2005[4]. D'autres études que nous avons menées laissent supposer que le taux d'inobservation en matière de déclaration pour les déclarations de revenus des particuliers produites au moyen d'IMPÔTNET dépasse celui des déclarations produites au moyen du formulaire imprimé, de la TED ou d'IMPÔTEL. Nos résultats indiquent aussi que les utilisateurs de logiciel fiscal, qui finissent par produire leurs déclarations au moyen d'IMPÔTNET ou sur papier, montrent un taux d'inobservation plus élevé par rapport aux utilisateurs de logiciel fiscal qui utilisent un tiers fiscaliste ou aux particuliers qui produisent leur déclaration sur papier sans utiliser un logiciel fiscal. Nous continuons d'analyser ces résultats afin de cerner des stratégies visant à promouvoir l'observation dans ce domaine.

3. Il faut noter que cette inobservation en formation provient d'un segment relativement petit de la population de contribuables particuliers.
4. En 2006-2007, nous avons éliminé la composante des REER des demandes de déductions et de crédits déclarés par les particuliers puisque nous avons obtenu un rapprochement des tiers pour cette composante. Puisque la population déclarant des REER est très importante et présente un taux d'inobservation relativement faible, l'inclusion de cette composante avait pour effet de réduire le taux d'inobservation général de toutes les demandes telles qu'elles ont été déclarées dans nos rapports annuels antérieurs. Pour faciliter la comparaison du taux de 14,7 % de 2005 avec les années précédentes, le taux d'inobservation général a été recalculé pour les années de programme 2003 et 2004. Cela a donné des taux de 13,9 % et de 15,5 % respectivement.

Nos indicateurs de l'observation en matière de déclaration mettent l'accent sur les petites entreprises parce que nos systèmes d'évaluation des risques indiquent que l'inobservation est plus courante chez les travailleurs indépendants et dans les entreprises que chez les salariés particuliers. Cela s'explique par le fait que les déductions des salariés sont habituellement retenues à la source par les employeurs, qui nous les soumettent. De plus, nous examinons les grandes entreprises (celles dont le revenu brut s'élève à 250 millions de dollars ou plus) tous les deux ans, et parmi celles qui sont sélectionnées à des fins de vérification, nous vérifions les années en cours et antérieures.

La majorité des entreprises qui font l'objet d'une vérification en vertu des programmes de vérification des petites et moyennes entreprises (PME) sont sélectionnées en fonction du risque. Cependant, notre Programme de vérification aléatoire (PVA) sélectionne un échantillon aléatoire de PME à des fins de vérification dans le but d'estimer un taux d'observation fiable. Différents segments de la population des PME sont sélectionnés chaque année. Cette approche nous permet d'obtenir des estimations exactes de l'observation, ce qui permet la surveillance des tendances en matière d'observation dans le temps.

Le PVA génère aussi de l'information pour valider et perfectionner les critères du risque qui servent dans notre système d'évaluation des risques. Les données sur les taux d'inobservation sont seulement disponibles par intervalles pluriannuels suivant le plan de recherche du PVA. Ces données sont présentées au tableau de l'Observation en matière de déclaration à la page 25. Les connaissances acquises au moyen de ce programme nous aident aussi à revoir nos stratégies liées à l'observation dans l'ensemble des segments de la population des PME.

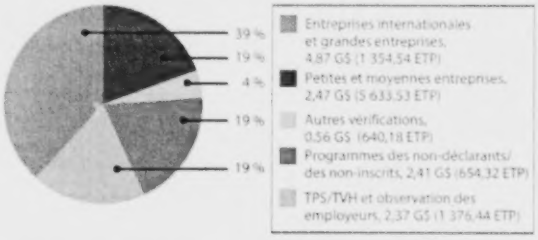
Tout récemment, notre PVA a examiné le segment des inscrits aux fins de la TPS/TVH de la population des PME. Le taux estimatif d'inobservation importante de ce segment (soit 5 000 dollars ou plus en impôt fédéral à payer) s'élevait à 9,1 %. Les résultats du PVA des années antérieures ont aussi permis de constater que le taux d'inobservation importante s'élevait à 8,6 % et 8,5 % dans les segments des PME pour les travailleurs indépendants et les sociétés, respectivement. Ces taux

viennent appuyer notre évaluation voulant que l'inobservation se trouve à des niveaux relativement bas.

### Valeur monétaire des cas d'inobservation cernés

Bien que les résultats par rapport à nos mesures du résultat stratégique constituent l'évidence même que l'inobservation se trouve généralement à des niveaux faibles, les résultats de nos activités de programme indiquent que cette inobservation est, somme toute, importante sur le plan financier. En 2006-2007, nos programmes visant à traiter l'inobservation en matière de déclaration ont déterminé une valeur monétaire totale d'environ 12,7 milliards de dollars (voir la Figure 5), dépassant nos estimations que nous avons fondées sur des résultats historiques jumelés aux niveaux de ressources disponibles.

**Figure 5** Valeur monétaire totale des cas d'inobservation cernés




**Qualité des données :** Bonne

* Parmi d'autres vérifications, mentionnons le Programme spécial d'exécution et les examens d'incitatifs fiscaux.

## Notre mesure : Observation en matière de versement – Taux des paiements à temps sans intervention directe de l'ARC

| | | | | | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | **2006-2007** | **Non atteint** | **Bonne** |
| | | | | **2005-2006** | **En grande partie atteint** | **Bonne** |
| **Nos indicateurs** | **Objectif actuel** | **2002-2003** | **2003-2004** | **2004-2005** | **2005-2006** | **2006-2007** | **Évaluation** |
| Particuliers qui ont versé l'impôt déclaré à temps | 90 % | 93,1 % | 94,3 % | 93,2 % | 93,1 % | 94,3 % | ✓ |
| Sociétés imposables qui ont versé l'impôt déclaré à temps | 90 % | 93,1 % | 91,0 % | 90,7 % | 88,7 % | 85,4 % | ✗ |
| Entreprises qui ont perçu la TPS/TVH[1] | S.O. | 2,5 millions ont perçu 44 milliards de dollars | 2,6 millions ont perçu 44 milliards de dollars | 2,7 millions ont perçu 47 milliards de dollars | 2,8 millions ont perçu 52 milliards de dollars | 3 millions ont perçu 50 milliards de dollars | S.O. |
| Employeurs qui ont acheminé des retenues à la source à temps pour le compte de leurs employés | 90 % | 90,4 % | 90,5 % | 89,2 % | 88,7 % | 87,7 % | ✗ |
| Tendance du ratio de la dette fiscale en souffrance par rapport aux recettes brutes en espèces | S.O. | 5,31 % | 5,54 % | 5,43 % | 5,62 % | 5,79 % | S.O. |

[1] Les entreprises qui ont leur siège social au Québec s'inscrivent auprès du ministère du Revenu du Québec, qui administre la TPS pour le compte de l'ARC et verse à celle-ci le montant net payable.

✓ Atteint | ☑ En grande partie atteint | ✗ Non atteint

Nos estimations de l'observation en matière de versement présentent le degré selon lequel les différents segments de contribuables ont versé toutes les taxes et tous les impôts fixés par autocotisation à la date limite de production ou avant. Lorsque les sommes dues n'étaient pas versées au moment de produire la déclaration, nous avons entrepris une

série de mesures afin d'obtenir les paiements. Ces mesures sont expliquées à partir de la page 37.

Nous estimons que 94,3 % des particuliers ayant des montants à verser ont payé le montant complet de l'impôt autocotisé au moment de produire leur déclaration en 2006-2007. Cette observation en matière de versement dépasse l'objectif fixé à 90 %.

Le pourcentage estimé de l'impôt versé à temps par les sociétés imposables a chuté à 85,4 % en 2006-2007; nous n'avons donc pas atteint notre objectif. Nous menons une étude sur la tendance à la baisse en ce qui concerne les estimations d'observation des sociétés en matière de versement, et nous prévoyons améliorer notre communication des répercussions de ces estimations au cours des années à venir.

Les entreprises contribuent aussi de façon importante au niveau d'observation en matière de versement par leur perception et leur versement de la TPS/TVH. En 2006-2007, les entreprises ont perçu presque 50 milliards de dollars en TPS/TVH, ce qui représente une partie importante du montant total de la taxe perçue au cours de la même période. Ce chiffre ne montre pas directement le niveau d'observation en matière de versement par les entreprises. Toutefois, la tendance à la hausse, généralement constante, quant au nombre d'entreprises inscrites, jumelée à notre macro-indicateur qui indique que les recettes nettes de la TPS/TVH se profilent bien par rapport aux ventes au détail et aux dépenses personnelles sur les produits et services (voir la Figure 2 à la page 26) donnent l'assurance que les entreprises versent la TPS/TVH conformément à la loi.

Notre capacité à estimer/évaluer le niveau d'observation en matière de versement a été restreinte en raison des limites de notre système de la TPS/TVH. Conséquemment, nous avons utilisé des indicateurs indirects de l'observation dans ce secteur (telles les tendances du recouvrement par rapport aux ventes au détail, etc.). Comme les diffusions en cours entraînent une fonctionnalité améliorée du système de la TPS/TVH restructuré, nous posséderons de meilleures données et une capacité accrue d'analyse de l'observation.

Nos estimations du taux d'observation en matière de versement par les employeurs pour 2006-2007 indiquent la poursuite de la tendance vers le versement moins opportun des retenues à la source à l'ARC. Nous estimons que 87,7 % des employeurs ont effectué leurs versements à temps en 2006-2007; nous n'avons pas atteint notre objectif de 90 %. Nous avons entrepris une étude de cette tendance et prévoyons présenter les résultats de notre recherche en 2008-2009.

Même si nous ne fixons pas d'objectif pour le ratio de dette fiscale par rapport aux recettes brutes, il s'agit d'un indicateur utile de la tendance. Ce ratio a augmenté légèrement à 5,79 % en 2006-2007, par rapport au niveau de 5,62 % au cours de l'exercice précédent. Les défis auxquels nous devons faire face pour la gestion de la dette fiscale sont exposés à partir de la page 37.

En général, les recettes continuent d'augmenter d'un exercice à l'autre (voir Agence du revenu du Canada États financiers – Activités administrées à la page 143); par exemple, les recettes des sociétés ont augmenté de 19 % entre 2005-2006 et 2006-2007. Même s'il reste place à l'amélioration relativement à l'observation volontaire des contribuables face à leurs obligations en matière de versement, ce qui nous amène à tenir cet objectif comme étant non atteint, nous ne considérons pas qu'il s'agit là d'une menace immédiate à l'intégrité de l'assiette fiscale du Canada, surtout par rapport à nos pouvoirs prescrits par la loi pour le recouvrement des dettes fiscales en souffrance.

viennent appuyer notre évaluation voulant que l'inobservation se trouve à des niveaux relativement bas.

### Valeur monétaire des cas d'inobservation cernés

Bien que les résultats par rapport à nos mesures du résultat stratégique constituent l'évidence même que l'inobservation se trouve généralement à des niveaux faibles, les résultats de nos activités de programme indiquent que cette inobservation est, somme toute, importante sur le plan financier. En 2006-2007, nos programmes visant à traiter l'inobservation en matière de déclaration ont déterminé une valeur monétaire totale d'environ 12,7 milliards de dollars (voir la Figure 5), dépassant nos estimations que nous avons fondées sur des résultats historiques jumelés aux niveaux de ressources disponibles.

Figure 5 Valeur monétaire totale des cas d'inobservation cernés

Qualité des données : Bonne

[illegible]

## Notre mesure : Observation en matière de versement – Taux des paiements à temps sans intervention directe de l'ARC

| | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|
| 2006-2007 | Non atteint | Bonne |
| 2005-2006 | En grande partie atteint | Bonne |

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| [illegible] | 90 % | [illegible] | [illegible] | 93,2 % | 93,1 % | [illegible] | ✓ |
| [illegible] | 90 % | [illegible] | [illegible] | 90,7 % | [illegible] | [illegible] | × |
| [illegible] TVH[1] | S.O. | [illegible] | [illegible] | 2,7 millions ont perçu 87 milliards de dollars | 2,8 millions ont perçu 82 milliards de dollars | [illegible] | |
| [illegible] | 90 % | [illegible] | [illegible] | 89,2 % | [illegible] | [illegible] | × |
| [illegible] | 5,0 | [illegible] | [illegible] | [illegible] | [illegible] | [illegible] | [illegible] |

[illegible]

✓ Atteint ☑ En grande partie atteint × Non atteint

Nos estimations de l'observation en matière de versement présentent le degré selon lequel les différents segments de contribuables ont versé toutes les taxes et tous les impôts fixés par autocotisation à la date limite de production ou avant. Lorsque les sommes dues n'étaient pas versées au moment de produire la déclaration, nous avons entrepris une

série de mesures afin d'obtenir les paiements. Ces mesures sont expliquées à partir de la page 37.

Nous estimons que 94,3 % des particuliers ayant des montants à verser ont payé le montant complet de l'impôt autocotisé au moment de produire leur déclaration en 2006-2007. Cette observation en matière de versement dépasse l'objectif fixé à 90 %.

Le pourcentage estimé de l'impôt versé à temps par les sociétés imposables a chuté à 85,4 % en 2006-2007; nous n'avons donc pas atteint notre objectif. Nous menons une étude sur la tendance à la baisse en ce qui concerne les estimations d'observation des sociétés en matière de versement, et nous prévoyons améliorer notre communication des répercussions de ces estimations au cours des années à venir.

Les entreprises contribuent aussi de façon importante au niveau d'observation en matière de versement par leur perception et leur versement de la TPS/TVH. En 2006-2007, les entreprises ont perçu presque 50 milliards de dollars en TPS/TVH, ce qui représente une partie importante du montant total de la taxe perçue au cours de la même période. Ce chiffre ne montre pas directement le niveau d'observation en matière de versement par les entreprises. Toutefois, la tendance à la hausse, généralement constante, quant au nombre d'entreprises inscrites, jumelée à notre macro-indicateur qui indique que les recettes nettes de la TPS/TVH se profilent bien par rapport aux ventes au détail et aux dépenses personnelles sur les produits et services (voir la Figure 2 à la page 26) donnent l'assurance que les entreprises versent la TPS/TVH conformément à la loi.

Notre capacité à estimer/évaluer le niveau d'observation en matière de versement a été restreinte en raison des limites de notre système de la TPS/TVH. Conséquemment, nous avons utilisé des indicateurs indirects de l'observation dans ce secteur (telles les tendances du recouvrement par rapport aux ventes au détail, etc.). Comme les diffusions en cours entraînent une fonctionnalité améliorée du système de la TPS/TVH restructuré, nous posséderons de meilleures données et une capacité accrue d'analyse de l'observation.

Nos estimations du taux d'observation en matière de versement par les employeurs pour 2006-2007 indiquent la poursuite de la tendance vers le versement moins opportun des retenues à la source à l'ARC. Nous estimons que 87,7 % des employeurs ont effectué leurs versements à temps en 2006-2007; nous n'avons pas atteint notre objectif de 90 %. Nous avons entrepris une étude de cette tendance et prévoyons présenter les résultats de notre recherche en 2008-2009.

Même si nous ne fixons pas d'objectif pour le ratio de dette fiscale par rapport aux recettes brutes, il s'agit d'un indicateur utile de la tendance. Ce ratio a augmenté légèrement à 5,79 % en 2006-2007, par rapport au niveau de 5,62 % au cours de l'exercice précédent. Les défis auxquels nous devons faire face pour la gestion de la dette fiscale sont exposés à partir de la page 37.

En général, les recettes continuent d'augmenter d'un exercice à l'autre (voir Agence du revenu du Canada – États financiers – Activités administrées à la page 143); par exemple, les recettes des sociétés ont augmenté de 19 % entre 2005-2006 et 2006-2007. Même s'il reste place à l'amélioration relativement à l'observation volontaire des contribuables face à leurs obligations en matière de versement, ce qui nous amène à tenir cet objectif comme étant non atteint, nous ne considérons pas qu'il s'agit là d'une menace immédiate à l'intégrité de l'assiette fiscale du Canada, surtout par rapport à nos pouvoirs prescrits par la loi pour le recouvrement des dettes fiscales en souffrance.

## Réalisation de nos résultats escomptés

Dans les pages suivantes, nous interprétons nos réalisations de 2006-2007 par rapport à nos résultats escomptés. Nos résultats escomptés se regroupent sous trois en-têtes qui correspondent à notre approche en trois volets envers l'administration fiscale : service, exécution et recours. Nous examinons en outre la façon dont le travail de l'ARC dans ces domaines influe sur le comportement des contribuables envers le respect de leurs obligations de produire des déclarations, de s'inscrire et d'effectuer les versements à temps, et de déclarer leur situation fiscale avec exactitude.

### Notre approche : le service

Nous croyons que les gens sont plus susceptibles de participer au régime fiscal du Canada et de verser les impôts dus si nous offrons les services nécessaires pour les aider à le faire. Les recherches indiquent que les taux d'observation sont touchés de façon positive par l'accès à l'information, aux outils et à l'assistance qui encourage les contribuables à respecter leurs obligations.

Les gens considèrent qu'il est plus facile de participer au régime fiscal du Canada lorsque le système est accessible, que le service est rapide et que les renseignements fiscaux sont exacts. Le traitement rapide et exact des déclarations et des paiements favorise la participation et raccourcit le temps entre la production des déclarations et la réception des impôts dus ou la distribution des remboursements.

Ces principes forment nos résultats escomptés liés au service.

**Résultat escompté : Les contribuables, les entreprises et les inscrits reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles (AP1)**

**Notre évaluation : Atteint**

Tout en maintenant nos activités principales qui sont de fournir des produits d'information et de répondre aux demandes de renseignements, notre stratégie vise à renforcer nos activités en investissant dans des voies de communication plus abordables et accessibles, comme Internet et nos réseaux téléphoniques sans frais. Notre but consiste à fournir des renseignements fiscaux de façon efficace grâce à des moyens innovateurs et rentables qui sont faciles d'accès pour tous les contribuables. Comme nous le décrivons en détail à la section sur l'Aide à la clientèle (AP1) à compter de la page 51, nous considérons avoir réussi, en 2006-2007, à fournir aux contribuables des renseignements rapides, exacts et accessibles. Les réalisations suivantes l'illustrent :

- nous avons atteint les normes de service en matière de rapidité pour la réponse aux demandes de renseignements téléphoniques;
- l'exactitude demeure élevée;
- nous avons atteint nos attentes en matière d'accès.

Comme nous l'avons noté dans notre *Plan d'entreprise 2006-2007 à 2008-2009*, nous mettons l'accent sur la maximisation de notre utilisation de la technologie pour optimiser la prestation de services intégrés grâce à l'utilisation des plates-formes suivantes :

- les services de demandes téléphoniques dans nos centres d'appels;
- les services en personne dans nos bureaux des services fiscaux (BSF);
- notre site Web.

Notre utilisation de la technologie comprend l'acheminement intelligent des appels aux centres d'expertise et l'exécution d'une gestion automatisée du contenu dans le but de créer, de distribuer et de réutiliser les renseignements dans l'ensemble des voies.

Nous avons continué de mettre en oeuvre nos stratégies afin d'orienter les contribuables vers des voies de service plus rentables. Par exemple, depuis janvier 2007, tous les BSF offrent un service sur rendez-vous seulement, ce qui procure l'assurance que les agents sont jumelés aux demandes de renseignements propres au contribuable d'une façon rapide et efficace. Aussi pendant 2006-2007, les clients qui se présentaient au comptoir de l'un de nos bureaux étaient informés, par le personnel du BSF, au

sujet des renseignements disponibles au moyen des différents modes de prestation de services pratiques. Ils étaient ensuite orientés vers les lignes téléphoniques à service prioritaire et les kiosques Web. La rétroaction afférente a été positive. Selon l'une de nos études, 95 % des particuliers qui ont été réacheminés au téléphone ont vu leur demande de renseignements réglée de cette façon, sans qu'il soit nécessaire de prendre rendez-vous. Par conséquent, seulement 24 000 rendez-vous environ ont été nécessaires et les visites de particuliers dans les BSF en 2006-2007 ont diminué de près de 60 %.

Nous avons aussi dépensé 8 millions de dollars dans l'ensemble de nos activités de programme au cours du dernier exercice afin de communiquer proactivement avec les collectivités et de nous assurer que la production des déclarations et la déclaration sont aussi simples et pratiques que possible. Notre orientation actuelle consiste à mieux cibler et personnaliser nos programmes de visibilité, à élargir la consultation auprès des contribuables en mettant l'accent sur les changements démographiques, à aborder les questions d'observation nationales et locales et à nous assurer que les contribuables reçoivent les versements auxquels ils ont droit.

La ministre du Revenu national a récemment créé le Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises. Son mandat consiste à déterminer les pratiques administratives qui imposent le plus grand fardeau aux petites entreprises, à élaborer des solutions visant à alléger le fardeau et à lancer une approche systémique à l'allègement du fardeau à l'ARC. Son rapport final, intitulé *Aider les petites entreprises en réduisant le fardeau lié à l'observation*, a été publié en mars 2007. On y présente plus de 50 initiatives que l'ARC doit entreprendre à l'appui d'un véritable allègement du fardeau. Nous nous engageons à mettre en oeuvre toutes ces initiatives et à maintenir l'accent sur l'allègement du fardeau dans les années à venir d'une façon conforme à notre responsabilisation générale relative à l'observation fiscale, au recouvrement des recettes et à la collecte des données fiscales.

Notre site Web fournit un vaste éventail de renseignements à jour et de réponses aux questions le plus souvent posées. La conception de notre site Web facilite le libre-service et la compréhension des contribuables quant à leurs obligations fiscales, et les services téléphoniques et en personne viennent le compléter. La restructuration constante de notre site Web continue d'en faciliter la navigation pour les utilisateurs par type de contribuable, par programme ou par activité. Par exemple, suivant une recherche sur l'opinion publique, et dans le cadre de notre stratégie d'amélioration des services, nous avons lancé un nouveau moteur de recherche avec fonctionnalité améliorée, en décembre 2006. Par la suite, il y a eu une hausse notable du trafic des recherches dans notre site Web, que nous attribuons à la mise en oeuvre du nouveau moteur de recherche. Les statistiques d'utilisation du site Web laissent supposer que nous réalisons des résultats positifs dans notre stratégie visant à encourager les contribuables à passer à des options de libre-service comme le Web. De plus, un récent sondage[5] révèle que, parmi les répondants :

- les niveaux de satisfaction générale étaient de 74 % pour les représentants des petites entreprises et de 80 % pour les intermédiaires tiers;
- plus de 80 % des utilisateurs estiment que les renseignements étaient à jour;
- plus de 75 % des utilisateurs ont indiqué que les renseignements du site étaient faciles à comprendre.

D'autres résultats liés à notre site Web sont exposés à la page 53.

À notre avis, les niveaux d'observation volontaire exposés plus haut sont considérablement touchés par notre engagement envers un service de qualité. Notre approche à la promotion de l'observation volontaire est conforme à l'approche du gouvernement du Canada envers le service, et elle comprend nos travaux sur les normes de service axées sur la clientèle (voir à la page 89 l'exposé complet et une

5. Sondage auprès des utilisateurs du site Web destiné aux entreprises, mars 2007. Nous évitons d'attribuer une trop grande importance aux résultats étant donné le taux de réponse (34,5 %).

## Réalisation de nos résultats escomptés

Dans les pages suivantes, nous interprétons nos réalisations de 2006-2007 par rapport à nos résultats escomptés. Nos résultats escomptés se regroupent sous trois en-têtes qui correspondent à notre approche en trois volets envers l'administration fiscale : service, exécution et recours. Nous examinons en outre la façon dont le travail de l'ARC dans ces domaines influe sur le comportement des contribuables envers le respect de leurs obligations de produire des déclarations, de s'inscrire et d'effectuer les versements à temps, et de déclarer leur situation fiscale avec exactitude.

### Notre approche : le service

Nous croyons que les gens sont plus susceptibles de participer au régime fiscal du Canada et de verser les impôts dus si nous offrons les services nécessaires pour les aider à le faire. Les recherches indiquent que les taux d'observation sont touchés de façon positive par l'accès à l'information, aux outils et à l'assistance qui encourage les contribuables à respecter leurs obligations.

Les gens considèrent qu'il est plus facile de participer au régime fiscal du Canada lorsque le système est accessible, que le service est rapide et que les renseignements fiscaux sont exacts. Le traitement rapide et exact des déclarations et des paiements favorise la participation et raccourcit le temps entre la production des déclarations et la réception des impôts dus ou la distribution des remboursements.

Ces principes forment nos résultats escomptés liés au service.

**Résultat escompté :** Les contribuables, les entreprises et les inscrits reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles (AP1)

**Notre évaluation :** Atteint

Tout en maintenant nos activités principales qui sont de fournir des produits d'information et de répondre aux demandes de renseignements, notre stratégie vise à renforcer nos activités en investissant dans des voies de communication plus abordables et accessibles, comme Internet et nos réseaux téléphoniques sans frais. Notre but consiste à fournir des renseignements fiscaux de façon efficace grâce à des moyens innovateurs et rentables qui sont faciles d'accès pour tous les contribuables. Comme nous le décrivons en détail à la section sur l'Aide à la clientèle (AP1) à compter de la page 51, nous considérons avoir réussi, en 2006-2007, à fournir aux contribuables des renseignements rapides, exacts et accessibles. Les réalisations suivantes l'illustrent :

- nous avons atteint les normes de service en matière de rapidité pour la réponse aux demandes de renseignements téléphoniques;
- l'exactitude demeure élevée;
- nous avons atteint nos attentes en matière d'accès.

Comme nous l'avons noté dans notre *Plan d'entreprise 2006-2007 à 2008-2009*, nous mettons l'accent sur la maximisation de notre utilisation de la technologie pour optimiser la prestation de services intégrés grâce à l'utilisation des plates-formes suivantes :

- les services de demandes téléphoniques dans nos centres d'appels;
- les services en personne dans nos bureaux des services fiscaux (BSF);
- notre site Web.

Notre utilisation de la technologie comprend l'acheminement intelligent des appels aux centres d'expertise et l'exécution d'une gestion automatisée du contenu dans le but de créer, de distribuer et de réutiliser les renseignements dans l'ensemble des voies.

Nous avons continué de mettre en œuvre nos stratégies afin d'orienter les contribuables vers des voies de service plus rentables. Par exemple, depuis janvier 2007, tous les BSF offrent un service sur rendez-vous seulement, ce qui procure l'assurance que les agents sont jumelés aux demandes de renseignements propres au contribuable d'une façon rapide et efficace. Aussi pendant 2006-2007, les clients qui se présentaient au comptoir de l'un de nos bureaux étaient informés, par le personnel du BSF, au

sujet des renseignements disponibles au moyen des différents modes de prestation de services pratiques. Ils étaient ensuite orientés vers les lignes téléphoniques à service prioritaire et les kiosques Web. La rétroaction afférente a été positive. Selon l'une de nos études, 95 % des particuliers qui ont été réacheminés au téléphone ont vu leur demande de renseignements réglée de cette façon, sans qu'il soit nécessaire de prendre rendez-vous. Par conséquent, seulement 24 000 rendez-vous environ ont été nécessaires et les visites de particuliers dans les BSF en 2006-2007 ont diminué de près de 60 %.

Nous avons aussi dépensé 8 millions de dollars dans l'ensemble de nos activités de programme au cours du dernier exercice afin de communiquer proactivement avec les collectivités et de nous assurer que la production des déclarations et la déclaration sont aussi simples et pratiques que possible. Notre orientation actuelle consiste à mieux cibler et personnaliser nos programmes de visibilité, à élargir la consultation auprès des contribuables en mettant l'accent sur les changements démographiques, à aborder les questions d'observation nationales et locales et à nous assurer que les contribuables reçoivent les versements auxquels ils ont droit.

La ministre du Revenu national a récemment créé le Groupe d'action sur les questions fiscales des petites entreprises. Son mandat consiste à déterminer les pratiques administratives qui imposent le plus grand fardeau aux petites entreprises, à élaborer des solutions visant à alléger le fardeau et à lancer une approche systémique à l'allégement du fardeau à l'ARC. Son rapport final, intitulé *Aider les petites entreprises en réduisant le fardeau lié à l'observation*, a été publié en mars 2007. On y présente plus de 50 initiatives que l'ARC doit entreprendre à l'appui d'un véritable allégement du fardeau. Nous nous engageons à mettre en œuvre toutes ces initiatives et à maintenir l'accent sur l'allégement du fardeau dans les années à venir d'une façon conforme à notre responsabilisation générale relative à l'observation fiscale, au recouvrement des recettes et à la collecte des données fiscales.

Notre site Web fournit un vaste éventail de renseignements à jour et de réponses aux questions le plus souvent posées. La conception de notre site Web facilite le libre-service et la compréhension des contribuables quant à leurs obligations fiscales, et les services téléphoniques et en personne viennent le compléter. La restructuration constante de notre site Web continue d'en faciliter la navigation pour les utilisateurs par type de contribuable, par programme ou par activité. Par exemple, suivant une recherche sur l'opinion publique, et dans le cadre de notre stratégie d'amélioration des services, nous avons lancé un nouveau moteur de recherche avec fonctionnalité améliorée, en décembre 2006. Par la suite, il y a eu une hausse notable du trafic des recherches dans notre site Web, que nous attribuons à la mise en œuvre du nouveau moteur de recherche. Les statistiques d'utilisation du site Web laissent supposer que nous réalisons des résultats positifs dans notre stratégie visant à encourager les contribuables à passer à des options de libre-service comme le Web. De plus, un récent sondage[5] révèle que, parmi les répondants :

- les niveaux de satisfaction générale étaient de 74 % pour les représentants des petites entreprises et de 80 % pour les intermédiaires tiers;
- plus de 80 % des utilisateurs estiment que les renseignements étaient à jour;
- plus de 75 % des utilisateurs ont indiqué que les renseignements du site étaient faciles à comprendre.

D'autres résultats liés à notre site Web sont exposés à la page 53.

À notre avis, les niveaux d'observation volontaire exposés plus haut sont considérablement touchés par notre engagement envers un service de qualité. Notre approche à la promotion de l'observation volontaire est conforme à l'approche du gouvernement du Canada envers le service, et elle comprend nos travaux sur les normes de service axées sur la clientèle (voir à la page 89 l'exposé complet et une

5. Sondage auprès des utilisateurs du site Web destiné aux entreprises, mars 2007. Nous évitons d'attribuer une trop grande importance aux résultats étant donné le taux de réponse (34,5 %).

liste des résultats liés à nos normes de service public pour 2006-2007).

**Résultat escompté : L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts (AP2)**

**Notre évaluation : Atteint**

Le traitement des déclarations de revenus et des versements est depuis longtemps une force clé de l'ARC. L'atteinte de ce résultat escompté est essentielle quant à notre capacité à exercer une influence positive sur les contribuables afin qu'ils participent au régime fiscal du Canada, favorisant ainsi l'observation.

Les résultats exposés dans notre section Cotisation des déclarations et traitement des paiements (AP2), à partir de la page 57, indiquent que nous avons atteint ce résultat escompté en réalisant ce qui suit en 2006-2007 :

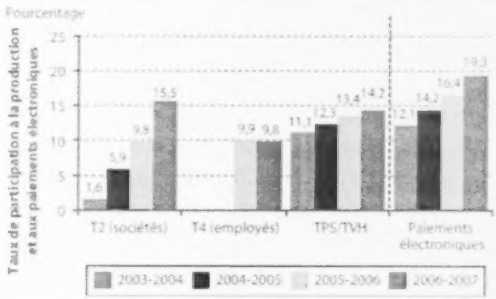
- Nous avons atteint toutes nos normes de service externe et la majorité de nos objectifs de rendement internes pour nos principaux indicateurs.
- La participation à la production électronique des déclarations a continué d'augmenter, surtout auprès des entreprises.
- Nos résultats en matière d'assurance de la qualité liée au traitement des déclarations de revenus des particuliers sur papier ont atteint notre objectif de 98 % en matière d'exactitude.

Au cours des dernières années, les changements à la technologie et les besoins des contribuables ont eu des répercussions importantes sur notre façon d'offrir nos services de traitement. Nous croyons que, en encourageant une plus grande utilisation de la production électronique, nous avons amélioré l'accessibilité et l'efficacité de nos programmes. Comme il en est question à la page 58, plus de 50 % des déclarations de revenus des particuliers ont été produites par voie électronique. La hausse de la production électronique par plus de un pour cent au cours du dernier exercice signifie qu'environ 550 000 déclarations de plus ont été traitées de façon plus efficace en 2006-2007.

Le 6 mars 2007, l'ARC a connu des difficultés avec ses systèmes d'impôt sur le revenu des particuliers et certains systèmes automatisés connexes. Des services, y compris IMPÔTNET, la TED, IMPÔTEL et Mon dossier, ont été suspendus temporairement par précaution afin d'assurer l'intégrité des renseignements sur les contribuables. Le 14 mars 2007, nos bases de données ont été rétablies avec succès et les centres fiscaux ont repris les activités normales : le traitement des déclarations et des paiements. Malgré ces difficultés de systèmes, il y a eu une hausse, par rapport à l'année dernière, dans le nombre de déclarations de revenus des particuliers produites par voie électronique.

Nous avons mis beaucoup d'efforts, au cours des dernières années, afin de promouvoir la production électronique pour tous les secteurs. Même si le nombre de déclarations produites électroniquement par les employeurs, les sociétés et les inscrits aux fins de la TPS/TVH demeure assez bas, deux de ces trois secteurs ont connu une hausse du pourcentage remarquable en 2006-2007, ce qui, nous l'espérons, se poursuivra dans l'avenir. Le pourcentage des paiements traités électroniquement au cours de la dernière année a également augmenté par rapport à 2005-2006 (voir la Figure 6).

**Figure 6** Taux de production électronique des déclarations et des paiements (autres que les déclarations de revenus des particuliers)




**Qualité des données :** Bonne

Nous avons continué, en 2006-2007, de renforcer notre activité de base en améliorant nos voies de services électroniques. Par exemple, le 25 septembre 2006, nous avons élargi notre gamme actuelle de services électroniques afin de fournir aux entreprises

un accès libre-service à des renseignements sur le compte en temps réel au moyen d'un nouveau service appelé Mon dossier d'entreprise. De telles initiatives, qui personnalisent les outils et les renseignements en fonction des besoins des contribuables, encouragent ces derniers à respecter volontairement leurs obligations et allègent les coûts et le fardeau liés à l'observation.

> Nos améliorations soutenues dans la prestation des services électroniques ont fait en sorte que les renseignements sur le compte du contribuable sont plus à jour et elles ont mené à une plus grande efficacité et précision de notre côté dans le traitement des déclarations de revenus et des paiements.

Nous avons continué à améliorer Mon dossier, notre portail protégé qui fournit aux particuliers un aperçu en ligne de leurs renseignements fiscaux et un historique du compte, ainsi que des services transactionnels. Depuis le mois de février 2007, les particuliers peuvent organiser le dépôt direct de leurs remboursements et de leurs paiements de prestations, établir un plan de paiements préautorisés pour les arriérés d'impôt et visionner les sept dernières déclarations de revenus qu'ils ont produites. Les visites à Mon dossier ont augmenté d'environ 60 %.

En augmentant la commodité et l'accessibilité pour les contribuables au moyen de la production électronique et de la technologie des paiements, nous favorisons l'observation en ce qui concerne les obligations relatives à la production de déclaration et aux versements, ce qui aide à protéger l'assiette fiscale du Canada.

## Notre approche : l'exécution

Même si un service de qualité aide à promouvoir l'observation, il y aura toujours des cas où les particuliers et les entreprises, volontairement ou non, n'observeront pas entièrement les lois fiscales. Une grande partie de notre assurance envers l'atteinte de notre résultat stratégique se fonde sur notre système rigoureux de freins et contrepoids, qui comprend des activités de prévention et des activités de détection. Ces activités intègrent un ensemble d'outils d'observation, tels que la visibilité, les vérifications, l'exécution et les mesures légales, dans le but de protéger l'assiette fiscale du Canada contre les cas d'inobservation. Nous employons ces activités afin d'atteindre notre résultat escompté, soit que les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

Nous consacrons davantage de nos ressources en matière d'observation et d'exécution aux secteurs où nos analyses indiquent que le risque et les conséquences possibles de l'inobservation sur les recettes sont les plus élevés. Les activités que nous menons afin d'assurer l'observation sont guidées par une recherche sur les tendances actuelles et nouvelles de l'inobservation et les menaces pour l'assiette fiscale. Cette recherche appuie nos systèmes sophistiqués d'évaluation du risque, lesquels examinent les caractéristiques des contribuables afin de repérer les secteurs où l'inobservation est possible.

L'inobservation prend plusieurs formes, des erreurs et omissions à l'évasion fiscale délibérée. Nous vérifions l'observation des lois, corrigeons les erreurs du passé et éduquons les contribuables sur la bonne application de la loi pour l'avenir. La vérification et l'exécution touchent une gamme d'activités – des procédures de vérification régulières (comme le rapprochement des renseignements des tiers) à des examens limités, en passant par des vérifications complètes. Dans les cas les plus graves, nous effectuons des enquêtes sur l'évasion fiscale et la fraude, ce qui peut mener à des amendes et à des peines d'emprisonnement.

L'intégrité du régime fiscal du Canada est également compromise par les contribuables qui ne respectent pas leurs obligations de payer les montants dus. C'est pourquoi nous disposons d'un programme de recouvrement des dettes fiscales. Pour réduire le risque qu'une dette devienne irrécouvrable, nous mettons l'accent sur le recouvrement des soldes en souffrance en temps utile. Certains de ces arriérés sont toutefois irrécouvrables pour diverses raisons (comme la situation financière du contribuable). Par conséquent, un élément important de notre gestion de la dette fiscale consiste à la maintenir dans la limite des niveaux ciblés. Ces deux principaux aspects de la

liste des résultats liés à nos normes de service public pour 2006-2007).

**Résultat escompté : L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts (AP2)**

**Notre évaluation : Atteint**

Le traitement des déclarations de revenus et des versements est depuis longtemps une force clé de l'ARC. L'atteinte de ce résultat escompté est essentielle quant à notre capacité à exercer une influence positive sur les contribuables afin qu'ils participent au régime fiscal du Canada, favorisant ainsi l'observation.

Les résultats exposés dans notre section Cotisation des déclarations et traitement des paiements (AP2), à partir de la page 57, indiquent que nous avons atteint ce résultat escompté en réalisant ce qui suit en 2006-2007 :

- Nous avons atteint toutes nos normes de service externe et la majorité de nos objectifs de rendement internes pour nos principaux indicateurs.
- La participation à la production électronique des déclarations a continué d'augmenter, surtout auprès des entreprises.
- Nos résultats en matière d'assurance de la qualité liée au traitement des déclarations de revenus des particuliers sur papier ont atteint notre objectif de 98 % en matière d'exactitude.

Au cours des dernières années, les changements à la technologie et les besoins des contribuables ont eu des répercussions importantes sur notre façon d'offrir nos services de traitement. Nous croyons que, en encourageant une plus grande utilisation de la production électronique, nous avons amélioré l'accessibilité et l'efficacité de nos programmes. Comme il en est question à la page 58, plus de 50 % des déclarations de revenus des particuliers ont été produites par voie électronique. La hausse de la production électronique par plus de un pour cent au cours du dernier exercice signifie qu'environ 550 000 déclarations de plus ont été traitées de façon plus efficace en 2006-2007.

Le 6 mars 2007, l'ARC a connu des difficultés avec ses systèmes d'impôt sur le revenu des particuliers et certains systèmes automatisés connexes. Des services, y compris IMPÔTNET, la TED, IMPÔTEL et Mon dossier, ont été suspendus temporairement par précaution afin d'assurer l'intégrité des renseignements sur les contribuables. Le 14 mars 2007, nos bases de données ont été rétablies avec succès et les centres fiscaux ont repris les activités normales : le traitement des déclarations et des paiements. Malgré ces difficultés de systèmes, il y a eu une hausse, par rapport à l'année dernière, dans le nombre de déclarations de revenus des particuliers produites par voie électronique.

Nous avons mis beaucoup d'efforts, au cours des dernières années, afin de promouvoir la production électronique pour tous les secteurs. Même si le nombre de déclarations produites électroniquement par les employeurs, les sociétés et les inscrits aux fins de la TPS/TVH demeure assez bas, deux de ces trois secteurs ont connu une hausse du pourcentage remarquable en 2006-2007, ce qui, nous l'espérons, se poursuivra dans l'avenir. Le pourcentage des paiements traités électroniquement au cours de la dernière année a également augmenté par rapport à 2005-2006 (voir la Figure 6).

Figure 6 [illegible]

Qualité des données : Bonne

Nous avons continué, en 2006-2007, de renforcer notre activité de base en améliorant nos voies de services électroniques. Par exemple, le 25 septembre 2006, nous avons élargi notre gamme actuelle de services électroniques afin de fournir aux entreprises

un accès libre-service à des renseignements sur le compte en temps réel au moyen d'un nouveau service appelé Mon dossier d'entreprise. De telles initiatives, qui personnalisent les outils et les renseignements en fonction des besoins des contribuables, encouragent ces derniers à respecter volontairement leurs obligations et allègent les coûts et le fardeau liés à l'observation.

Nos améliorations soutenues dans la prestation des services électroniques ont fait en sorte que les renseignements sur le compte du contribuable sont plus à jour et elles ont mené à une plus grande efficacité et précision de notre côté dans le traitement des déclarations de revenus et des paiements.

Nous avons continué à améliorer Mon dossier, notre portail protégé qui fournit aux particuliers un aperçu en ligne de leurs renseignements fiscaux et un historique du compte, ainsi que des services transactionnels. Depuis le mois de février 2007, les particuliers peuvent organiser le dépôt direct de leurs remboursements et de leurs paiements de prestations, établir un plan de paiements préautorisés pour les arriérés d'impôt et visionner les sept dernières déclarations de revenus qu'ils ont produites. Les visites à Mon dossier ont augmenté d'environ 60 %.

En augmentant la commodité et l'accessibilité pour les contribuables au moyen de la production électronique et de la technologie des paiements, nous favorisons l'observation en ce qui concerne les obligations relatives à la production de déclaration et aux versements, ce qui aide à protéger l'assiette fiscale du Canada.

## Notre approche : l'exécution

Même si un service de qualité aide à promouvoir l'observation, il y aura toujours des cas où les particuliers et les entreprises, volontairement ou non, n'observeront pas entièrement les lois fiscales. Une grande partie de notre assurance envers l'atteinte de notre résultat stratégique se fonde sur notre système rigoureux de freins et contrepoids, qui comprend des activités de prévention et des activités de détection. Ces activités intègrent un ensemble d'outils d'observation, tels que la visibilité, les vérifications, l'exécution et les mesures légales, dans le but de protéger l'assiette fiscale du Canada contre les cas d'inobservation. Nous employons ces activités afin d'atteindre notre résultat escompté, soit que les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

Nous consacrons davantage de nos ressources en matière d'observation et d'exécution aux secteurs où nos analyses indiquent que le risque et les conséquences possibles de l'inobservation sur les recettes sont les plus élevés. Les activités que nous menons afin d'assurer l'observation sont guidées par une recherche sur les tendances actuelles et nouvelles de l'inobservation et les menaces pour l'assiette fiscale. Cette recherche appuie nos systèmes sophistiqués d'évaluation du risque, lesquels examinent les caractéristiques des contribuables afin de repérer les secteurs où l'inobservation est possible.

L'inobservation prend plusieurs formes, des erreurs et omissions à l'évasion fiscale délibérée. Nous vérifions l'observation des lois, corrigeons les erreurs du passé et éduquons les contribuables sur la bonne application de la loi pour l'avenir. La vérification et l'exécution touchent une gamme d'activités – des procédures de vérification régulières (comme le rapprochement des renseignements des tiers) à des examens limités, en passant par des vérifications complètes. Dans les cas les plus graves, nous effectuons des enquêtes sur l'évasion fiscale et la fraude, ce qui peut mener à des amendes et à des peines d'emprisonnement.

L'intégrité du régime fiscal du Canada est également compromise par les contribuables qui ne respectent pas leurs obligations de payer les montants dus. C'est pourquoi nous disposons d'un programme de recouvrement des dettes fiscales. Pour réduire le risque qu'une dette devienne irrécouvrable, nous mettons l'accent sur le recouvrement des soldes en souffrance en temps utile. Certains de ces arriérés sont toutefois irrécouvrables pour diverses raisons (comme la situation financière du contribuable). Par conséquent, un élément important de notre gestion de la dette fiscale consiste à la maintenir dans la limite des niveaux cibles. Ces deux principaux aspects de la

gestion des créances sont illustrés dans notre résultat escompté lié à la dette fiscale.

Nos réalisations par rapport à ces deux résultats escomptés indiquent comment l'ARC contribue à protéger l'assiette fiscale du Canada.

**Résultat escompté : Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard (AP2/3/4)**

**Notre évaluation : Atteint**

La détection des cas d'inobservation et les mesures prises à leur égard sont si importantes à la protection de l'assiette fiscale du Canada que les efforts vers la réalisation de ce résultat ont lieu presque partout à l'ARC. En effet, les efforts visant l'atteinte de ce résultat escompté sont présentés de façon explicite dans trois des cinq sections sur les activités de programme (AP2, AP3 et AP4) et de façon implicite dans les deux autres (AP1 et AP5).

Comme nous l'avons décrit dans notre section Cotisation des déclarations et traitement des paiements (AP2), nous repérons les cas d'inobservation par les particuliers et prenons des mesures à leur égard à l'aide des examens précotisation et postcotisation.

### Examens précotisation

Malgré la commodité et les avantages pour l'observation que présente la déclaration par des tiers, il reste un risque que les contribuables fassent des erreurs dans leurs déclarations de revenus, choisissent de sous-estimer leur revenu ou de surestimer les déductions ou les crédits d'impôt. Après la production des déclarations de revenus, nous effectuons un examen précotisation selon l'approche de cotation du risque, afin de sélectionner les déclarations qui feront l'objet d'un examen détaillé.

Ces examens permettent de repérer les erreurs et les omissions qui entraînent d'importantes nouvelles cotisations chaque année, dont 107,4 millions de dollars en cotisations supplémentaires en 2006-2007.

### Examens postcotisation

Notre travail de postcotisation comprend des examens ciblés fondés sur l'évaluation du risque et des examens aléatoires. Nos examens aléatoires facilitent autant l'estimation des taux d'inobservation pour les déductions et crédits (voir la Figure 11 à la page 59) que le perfectionnement continuel de nos systèmes de cotisation.

Au moyen de notre programme de rapprochement, nous comparons les montants déclarés par des particuliers pour une vaste gamme de postes de revenu et de déduction (comme les salaires et les contributions aux régimes agréés) avec les montants déclarés sur les feuillets de renseignements fournis par des tiers. Pour la minorité des contribuables qui ont fait de telles erreurs de déclaration, le processus de rapprochement nous permet de repérer de façon efficace et de corriger ces erreurs.

Dans certains cas, les contribuables calculent un montant d'impôt à payer qui est supérieur à celui qui devrait être fixé. Dans l'intérêt de l'équité, nous redressons les déclarations de façon à allouer les montants auxquels le déclarant a droit et nous émettons un remboursement, le cas échéant; nous appelons ces mesures des « redressements avantageux ». Les redressements avantageux se sont élevés à environ 75 millions de dollars en 2006-2007.

### Non-déclaration

La déclaration de revenus est le fondement pour établir la dette fiscale du déclarant et son droit aux programmes de prestations (voir la page 41 pour obtenir de plus amples renseignements sur les programmes de prestations que nous administrons). L'ARC vient appuyer l'observation en matière de production de déclaration non seulement au moyen du vaste assortiment de programmes de services dont il a été question auparavant, mais aussi en effectuant des mesures d'observation responsables lorsque les contribuables omettent de produire leurs déclarations de revenus. Notre programme des non-déclarants vise à repérer les cas à risque élevé en fonction des dangers de perte de recettes et du potentiel de cotisations. Notre stratégie principale consiste à

effectuer le rapprochement des données au moyen des renseignements de tiers et de lancer des mesures d'exécution appropriées, y compris la poursuite en justice.

En 2006-2007, nous avons déterminé une valeur monétaire totale de 2,4 milliards de dollars pour les non-déclarants T1/T2 et les non-inscrits à la TPS, et pour environ 7 400 inscrits à la TPS/TVH qui ont omis de produire des déclarations (voir AP3, page 63).

### Observation des employeurs

Le système d'administration fiscale du Canada bénéficie grandement des déclarations de renseignements produites par des employeurs et des tiers. Les deux jouent une rôle déterminant dans le maintien de l'observation chez les 25 millions de contribuables particuliers. Le risque relatif lié à l'inobservation des particuliers quant aux retenues à la source est très faible.

> En 2006-2007, quelque 251 milliards de dollars en recettes totales ont découlé des retenues à la source par les employeurs et des déclarations par les tiers. Autrement dit, près de 73 % des sommes totales reçues par l'ARC ont été versées de cette façon sans intervention ou suivant une intervention limitée de notre part.

Il existe toutefois un certain nombre de défis d'observation associés à l'obligation des employeurs d'effectuer des retenues à la source de leurs employés, de verser ces montants périodiquement à l'ARC et de déclarer ces gains sur des feuillets de renseignements. Pour promouvoir l'observation chez les employeurs, nous utilisons diverses méthodes, comme l'éducation, les décisions, les instruments législatifs, les examens d'exécution assistés par ordinateur, les vérifications et les poursuites en justice.

En 2006-2007, nous avons déterminé une valeur monétaire de 2,3 milliards de dollars en cas d'inobservation liés aux employeurs, aux retenues à la source et à la TPS (voir AP3, page 63).

### Vérification et enquêtes

De façon générale, nos activités de vérification commencent après le traitement des déclarations de revenus et l'envoi des cotisations aux contribuables. Nous gérons notre approche en matière de vérification à l'aide d'un éventail de programmes différents personnalisés selon les caractéristiques des groupes particuliers. Par exemple, les grandes entreprises effectuent des transactions évaluées à plusieurs millions de dollars; elles sont également assujetties à des éléments complexes des lois fiscales. Les dollars et les lois en question augmentent les facteurs de risque pour les grandes entreprises. Par conséquent, nous vérifions tous les dossiers des grandes sociétés (lorsqu'il existe de l'impôt à risque important) sur un cycle de vérification biennal. En 2006-2007, ces vérifications ont repéré une valeur monétaire de 3,2 milliards de dollars.

Comme nous l'avons mentionné plus haut, une partie de notre stratégie de gestion du risque consiste à maintenir une présence de vérification dans l'ensemble des secteurs de l'industrie et des types de contribuables. La section sur l'observation en matière de déclaration (AP4) à partir de la page 67 décrit les mesures qui nous donnent l'assurance que les cas d'inobservation sont repérés et que des mesures sont prises à leur égard.

L'examen de l'observation, que nous avons terminé en 2004-2005, a confirmé que les plus grands risques d'observation comprennent la planification fiscale abusive, l'économie clandestine et la fraude liée à la TPS/TVH. Comme nous le décrivons à la section sur l'observation en matière de déclaration (AP4), nous avons orienté une bonne partie de nos ressources en matière de vérification et d'enquête sur ces types d'inobservation.

Notre Programme spécial d'exécution effectue des vérifications et entreprend d'autres mesures d'exécution civiles contre les particuliers qui tirent un revenu d'activités illégales, ou que l'on soupçonne de le faire. Notre section sur l'observation en matière de déclaration (AP4) donne plus de renseignements sur ce programme. Dans les cas d'évasion et de fraude fiscales présumées, nous effectuons des enquêtes afin d'accumuler suffisamment de preuves pour appuyer

gestion des créances sont illustrés dans notre résultat escompté lié à la dette fiscale.

Nos réalisations par rapport à ces deux résultats escomptés indiquent comment l'ARC contribue à protéger l'assiette fiscale du Canada.

**Résultat escompté : Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard (AP2/3/4)**

**Notre évaluation : Atteint**

La détection des cas d'inobservation et les mesures prises à leur égard sont si importantes à la protection de l'assiette fiscale du Canada que les efforts vers la réalisation de ce résultat ont lieu presque partout à l'ARC. En effet, les efforts visant l'atteinte de ce résultat escompté sont présentés de façon explicite dans trois des cinq sections sur les activités de programme (AP2, AP3 et AP4) et de façon implicite dans les deux autres (AP1 et AP5).

Comme nous l'avons décrit dans notre section Cotisation des déclarations et traitement des paiements (AP2), nous repérons les cas d'inobservation par les particuliers et prenons des mesures à leur égard à l'aide des examens précotisation et postcotisation.

### Examens précotisation

Malgré la commodité et les avantages pour l'observation que présente la déclaration par des tiers, il reste un risque que les contribuables fassent des erreurs dans leurs déclarations de revenus, choisissent de sous-estimer leur revenu ou de surestimer les déductions ou les crédits d'impôt. Après la production des déclarations de revenus, nous effectuons un examen précotisation selon l'approche de cotation du risque, afin de sélectionner les déclarations qui feront l'objet d'un examen détaillé.

Ces examens permettent de repérer les erreurs et les omissions qui entraînent d'importantes nouvelles cotisations chaque année, dont 107,4 millions de dollars en cotisations supplémentaires en 2006-2007.

### Examens postcotisation

Notre travail de postcotisation comprend des examens ciblés fondés sur l'évaluation du risque et des examens aléatoires. Nos examens aléatoires facilitent autant l'estimation des taux d'inobservation pour les déductions et crédits (voir la Figure 11 à la page 59) que le perfectionnement continuel de nos systèmes de cotisation.

Au moyen de notre programme de rapprochement, nous comparons les montants déclarés par des particuliers pour une vaste gamme de postes de revenu et de déduction (comme les salaires et les contributions aux régimes agréés) avec les montants déclarés sur les feuillets de renseignements fournis par des tiers. Pour la minorité des contribuables qui ont fait de telles erreurs de déclaration, le processus de rapprochement nous permet de repérer de façon efficace et de corriger ces erreurs.

Dans certains cas, les contribuables calculent un montant d'impôt à payer qui est supérieur à celui qui devrait être fixé. Dans l'intérêt de l'équité, nous redressons les déclarations de façon à allouer les montants auxquels le déclarant a droit et nous émettons un remboursement, le cas échéant; nous appelons ces mesures des « redressements avantageux ». Les redressements avantageux se sont élevés à environ 73 millions de dollars en 2006-2007.

### Non-déclaration

La déclaration de revenus est le fondement pour établir la dette fiscale du déclarant et son droit aux programmes de prestations (voir la page 41 pour obtenir de plus amples renseignements sur les programmes de prestations que nous administrons). L'ARC vient appuyer l'observation en matière de production de déclaration non seulement au moyen du vaste assortiment de programmes de services dont il a été question auparavant, mais aussi en effectuant des mesures d'observation responsables lorsque les contribuables omettent de produire leurs déclarations de revenus. Notre programme des non-déclarants vise à repérer les cas à risque élevé en fonction des dangers de perte de recettes et du potentiel de cotisations. Notre stratégie principale consiste à

effectuer le rapprochement des données au moyen des renseignements de tiers et de lancer des mesures d'exécution appropriées, y compris la poursuite en justice.

En 2006-2007, nous avons déterminé une valeur monétaire totale de 2,4 milliards de dollars pour les non-déclarants T1/T2 et les non-inscrits à la TPS, et pour environ 7 400 inscrits à la TPS/TVH qui ont omis de produire des déclarations (voir AP3, page 63).

### Observation des employeurs

Le système d'administration fiscale du Canada bénéficie grandement des déclarations de renseignements produites par des employeurs et des tiers. Les deux jouent une rôle déterminant dans le maintien de l'observation chez les 25 millions de contribuables particuliers. Le risque relatif lié à l'inobservation des particuliers quant aux retenues à la source est très faible.

En 2006-2007, quelque 251 milliards de dollars en recettes totales ont découlé des retenues à la source par les employeurs et des déclarations de tiers. Autrement dit, près de 73 % des sommes totales reçues par l'ARC ont été versées de cette façon sans intervention ou suivant une intervention limitée de notre part.

Il existe toutefois un certain nombre de défis d'observation associés à l'obligation des employeurs d'effectuer des retenues à la source de leurs employés, de verser ces montants périodiquement à l'ARC et de déclarer ces gains sur des feuillets de renseignements. Pour promouvoir l'observation chez les employeurs, nous utilisons diverses méthodes, comme l'éducation, les décisions, les instruments législatifs, les examens d'exécution assistés par ordinateur, les vérifications et les poursuites en justice.

En 2006-2007, nous avons déterminé une valeur monétaire de 2,3 milliards de dollars en cas d'inobservation liés aux employeurs, aux retenues à la source et à la TPS (voir AP3, page 63).

### Vérification et enquêtes

De façon générale, nos activités de vérification commencent après le traitement des déclarations de revenus et l'envoi des cotisations aux contribuables. Nous gérons notre approche en matière de vérification à l'aide d'un éventail de programmes différents personnalisés selon les caractéristiques des groupes particuliers. Par exemple, les grandes entreprises effectuent des transactions évaluées à plusieurs millions de dollars; elles sont également assujetties à des éléments complexes des lois fiscales. Les dollars et les lois en question augmentent les facteurs de risque pour les grandes entreprises. Par conséquent, nous vérifions tous les dossiers des grandes sociétés (lorsqu'il existe de l'impôt à risque important) sur un cycle de vérification biennal. En 2006-2007, ces vérifications ont repéré une valeur monétaire de 3,2 milliards de dollars.

Comme nous l'avons mentionné plus haut, une partie de notre stratégie de gestion du risque consiste à maintenir une présence de vérification dans l'ensemble des secteurs de l'industrie et des types de contribuables. La section sur l'observation en matière de déclaration (AP4) à partir de la page 67 décrit les mesures qui nous donnent l'assurance que les cas d'inobservation sont repérés et que des mesures sont prises à leur égard.

L'examen de l'observation, que nous avons terminé en 2004-2005, a confirmé que les plus grands risques d'observation comprennent la planification fiscale abusive, l'économie clandestine et la fraude liée à la TPS/TVH. Comme nous le décrivons à la section sur l'observation en matière de déclaration (AP4), nous avons orienté une bonne partie de nos ressources en matière de vérification et d'enquête sur ces types d'inobservation.

Notre Programme spécial d'exécution effectue des vérifications et entreprend d'autres mesures d'exécution civiles contre les particuliers qui tirent un revenu d'activités illégales, ou que l'on soupçonne de le faire. Notre section sur l'observation en matière de déclaration (AP4) donne plus de renseignements sur ce programme. Dans les cas d'évasion et de fraude fiscales présumées, nous effectuons des enquêtes afin d'accumuler suffisamment de preuves pour appuyer

une condamnation pour inobservation délibérée, ou volontaire, des lois fiscales canadiennes. Ces activités constituent un élément fondamental de la présence d'exécution de l'ARC et sont essentielles pour assurer l'égalité des chances pour tous les contribuables et toutes les entreprises.

En plus de notre vérification continue et des enquêtes visant à repérer les cas d'inobservation, nous avons aussi continué à mettre l'accent sur des projets particuliers dans le but de renforcer notre activité principale, tel que le décrit notre *Plan d'entreprise 2006-2007 à 2008-2009*. Par exemple, suivant une annonce dans le budget fédéral de 2005, l'ARC s'est vu attribuer 8 millions de dollars sur cinq ans dans le cadre de l'initiative d'observation de la réglementation sur le tabac. Au cours de la dernière année, nous avons effectué 175 visites d'observation aux fabricants de tabac afin de promouvoir l'observation. Même si nous avions prévu effectuer 300 visites du genre au cours des exercices 2005-2006 et 2006-2007, nous avons dû composer avec des défis en matière d'embauche et de formation du personnel nécessaire pour entreprendre ces activités d'observation supplémentaires, et nous avons aussi dû réaffecter des ressources à la taxe sur les stocks de produits du tabac unique, proposée dans le budget fédéral de mai 2006. Nous avons l'intention d'achever le reste des visites en 2007-2008. Dans l'ensemble, ces visites d'observation ont indiqué que les détenteurs de permis respectaient, de façon générale, leurs obligations législatives et administratives.

### Le secteur des régimes agréés, un nouveau risque

Les régimes agréés représentent un autre secteur où nous avons cerné de nouveaux risques d'observation. Ces régimes représentent un instrument économique, fiscal et social important qui profite à des millions de Canadiens en permettant le report d'impôt sur les économies de retraite et les études postsecondaires. En fonction des évaluations du risque, nous avons simplifié nos processus d'agrément, laissant place au réalignement de nos ressources sur les activités d'observation. Ce réalignement, jumelé aux vérifications menées dans le cadre de notre projet d'observation par échantillonnage aléatoire, a entraîné une hausse de 35 % du nombre total de vérifications effectuées en 2006-2007. À la suite de l'évaluation des répercussions de ces vérifications sur l'importance du projet d'échantillonnage et sur l'intégrité du programme, nous devrions être mieux placés pour déterminer la portée de l'inobservation dans le secteur.

### Organismes de bienfaisance

Le secteur de la bienfaisance vient de faire l'objet d'un examen réglementaire continu par l'ARC. En 2006-2007, les résultats généraux de nos vérifications des organismes de bienfaisance nous ont menés à tirer les conclusions suivantes :

- nous devons continuer à améliorer nos efforts de visibilité et d'éducation auprès des organismes de bienfaisance enregistrés afin de faciliter l'observation volontaire;
- les cas d'inobservation délibérée sont peu nombreux, mais ils existent;
- l'achèvement approprié et en temps opportun des déclarations de renseignements des organismes de bienfaisance T3010 demeure une préoccupation.

Nous utiliserons ces résultats pour perfectionner notre approche réglementaire envers le secteur de la bienfaisance.

Les résultats exposés dans les pages précédentes indiquent que nous avons continué, en 2006-2007, de repérer les cas d'inobservation et de prendre des mesures à leur égard.

**Résultat escompté :** Les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et demeurent dans les limites prévues (AP3)

**Notre évaluation :** En grande partie atteint

Comme nous l'avons exposé dans la section sur l'observation en matière de production de déclaration et de versement (AP3), dont les renseignements commencent à la page 63, nous avons réalisé ce qui suit en 2006-2007 :

- nous avons atteint nos objectifs en matière de rapidité pour le règlement des comptes clients;
- nous avons dépassé nos plans visant à régler plus de 10,4 milliards de dollars en comptes présentant des soldes en souffrance;

une condamnation pour inobservation délibérée, ou volontaire, des lois fiscales canadiennes. Ces activités constituent un élément fondamental de la présence d'exécution de l'ARC et sont essentielles pour assurer l'égalité des chances pour tous les contribuables et toutes les entreprises.

En plus de notre vérification continue et des enquêtes visant à repérer les cas d'inobservation, nous avons aussi continué à mettre l'accent sur des projets particuliers dans le but de renforcer notre activité principale, tel que le décrit notre *Plan d'entreprise 2006-2007 à 2008-2009*. Par exemple, suivant une annonce dans le budget fédéral de 2005, l'ARC s'est vu attribuer 8 millions de dollars sur cinq ans dans le cadre de l'initiative d'observation de la réglementation sur le tabac. Au cours de la dernière année, nous avons effectué 175 visites d'observation aux fabricants de tabac afin de promouvoir l'observation. Même si nous avions prévu effectuer 300 visites du genre au cours des exercices 2005-2006 et 2006-2007, nous avons dû composer avec des défis en matière d'embauche et de formation du personnel nécessaire pour entreprendre ces activités d'observation supplémentaires, et nous avons aussi dû réaffecter des ressources à la taxe sur les stocks de produits du tabac unique, proposée dans le budget fédéral de mai 2006. Nous avons l'intention d'achever le reste des visites en 2007-2008. Dans l'ensemble, ces visites d'observation ont indiqué que les détenteurs de permis respectaient, de façon générale, leurs obligations législatives et administratives.

### Le secteur des régimes agréés, un nouveau risque

Les régimes agréés représentent un autre secteur où nous avons cerné de nouveaux risques d'observation. Ces régimes représentent un instrument économique, fiscal et social important qui profite à des millions de Canadiens en permettant le report d'impôt sur les économies de retraite et les études postsecondaires. En fonction des évaluations du risque, nous avons simplifié nos processus d'agrément, laissant place au réalignement de nos ressources sur les activités d'observation. Ce réalignement, jumelé aux vérifications menées dans le cadre de notre projet d'observation par échantillonnage aléatoire, a entraîné une hausse de 35 % du nombre total de vérifications effectuées en 2006-2007. À la suite de l'évaluation des répercussions de ces vérifications sur l'importance du projet d'échantillonnage et sur l'intégrité du programme, nous devrions être mieux placés pour déterminer la portée de l'inobservation dans le secteur.

### Organismes de bienfaisance

Le secteur de la bienfaisance vient de faire l'objet d'un examen réglementaire continu par l'ARC. En 2006-2007, les résultats généraux de nos vérifications des organismes de bienfaisance nous ont menés à tirer les conclusions suivantes :

- nous devons continuer à améliorer nos efforts de visibilité et d'éducation auprès des organismes de bienfaisance enregistrés afin de faciliter l'observation volontaire;
- les cas d'inobservation délibérée sont peu nombreux, mais ils existent;
- l'achèvement approprié et en temps opportun des déclarations de renseignements des organismes de bienfaisance T3010 demeure une préoccupation.

Nous utiliserons ces résultats pour perfectionner notre approche réglementaire envers le secteur de la bienfaisance.

Les résultats exposés dans les pages précédentes indiquent que nous avons continué, en 2006-2007, de repérer les cas d'inobservation et de prendre des mesures à leur égard.

**Résultat escompté : Les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et demeurent dans les limites prévues (AP3)**

**Notre évaluation : En grande partie atteint**

Comme nous l'avons exposé dans la section sur l'observation en matière de production de déclaration et de versement (AP3), dont les renseignements commencent à la page 63, nous avons réalisé ce qui suit en 2006-2007 :

- nous avons atteint nos objectifs en matière de rapidité pour le règlement des comptes clients;
- nous avons dépassé nos plans visant à régler plus de 10,4 milliards de dollars en comptes présentant des soldes en souffrance;

- nous avons réglé plus de 90 % en termes de valeur des nouveaux arrivages à la suite des activités de recouvrement dans nos BSF.

Nous n'avons toutefois pas atteint notre attente visant à réduire le pourcentage de la dette fiscale âgée de plus de cinq ans à moins de 16 %.

Dans l'ensemble, nous croyons avoir en grande partie atteint ce résultat escompté.

### Gérer la dette fiscale

Nous travaillons fort pour encourager les contribuables à observer volontairement leur obligation de payer à temps. Nous appliquons aussi des recours d'exécution responsable au besoin afin de donner l'assurance aux contribuables qui paient leur impôt quand il est dû que l'ARC gère les dettes en souffrance de façon efficace.

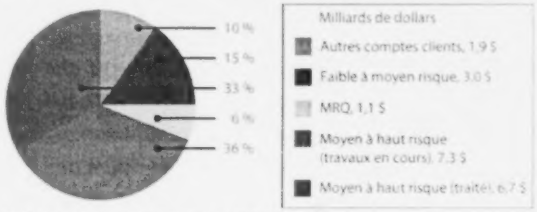
Contrairement à une entreprise du secteur privé qui a mis en place des processus pour sélectionner et contrôler ses clients au préalable, l'ARC traite avec tous les contribuables, qu'ils présentent de bons ou de mauvais risques de verser les montants dus. Nous avons mis en place des stratégies visant à gérer la dette fiscale, qui s'élevait à 20 milliards de dollars à la fin du mois de mars 2007, une hausse par rapport au solde de 18,5 milliards de dollars en mars 2006. Nous utilisons l'évaluation du risque et des techniques modernes pour rentabiliser notre investissement, tout en traitant tous les contribuables de façon juste et équitable. Notre stratégie est conçue pour repérer les millions de dollars en nouvelles dettes fiscales qui surviennent chaque année, évaluer le risque que représentent ces comptes quant au danger de perte et déterminer les mesures appropriées afin de protéger les intérêts de la Couronne. Ces mesures consistent en une série de stratégies progressives conçues pour gérer autant les comptes à faible risque et haut volume que les comptes à faible volume et risque élevé.

Avec la plupart des nouvelles dettes fiscales, il n'est pas nécessaire de prendre des mesures rigoureuses immédiates puisque beaucoup de dettes sont payées dès que le contribuable est informé du montant à payer. Après une période suffisante pour permettre les paiements tardifs, cependant, les dettes restantes sont soumises à une série progressive de mesures qui sont appliquées afin de rappeler et d'encourager les débiteurs à payer leurs arriérés.

- Un cycle d'avis automatisé et les agents de notre centre d'appels sortants rappellent aux contribuables leurs obligations.
- Les options du libre-service téléphonique et par Internet sont disponibles pour aider les contribuables qui veulent gérer leurs affaires eux-mêmes.
- Un processus a été mis en place afin de compenser automatiquement par remboursement les dettes fiscales de faible valeur monétaire des particuliers débiteurs à faible risque.

Nous gérons des millions de comptes à faible risque (représentant l'impôt sur le revenu, l'impôt sur le revenu des sociétés, la TPS/TVH et les retenues à la source) de cette façon et de manière soutenue à un très faible coût par dossier. Au 31 mars 2007, la valeur des comptes à faible risque gérés au moyen de ces stratégies s'élevait à 3,0 milliards de dollars (voir la Figure 7).

**Figure 7** Éléments d'inventaire des comptes clients




Total des comptes clients : 20 milliards de dollars

**Qualité des données :** Bonne

Les comptes qui présentent un risque plus élevé sont affectés à nos BSF en vue d'une analyse et d'une enquête plus intensives. Ici, les dossiers sont traités en fonction de leur complexité, les dossiers les plus complexes étant affectés à notre personnel le plus chevronné. Plus de 90 % de nos ressources sur la dette fiscale se trouvent dans nos BSF, travaillant sur ces dossiers à risque plus élevé.

À n'importe quel moment donné, une partie de la dette fiscale en souffrance sur laquelle on travaille est

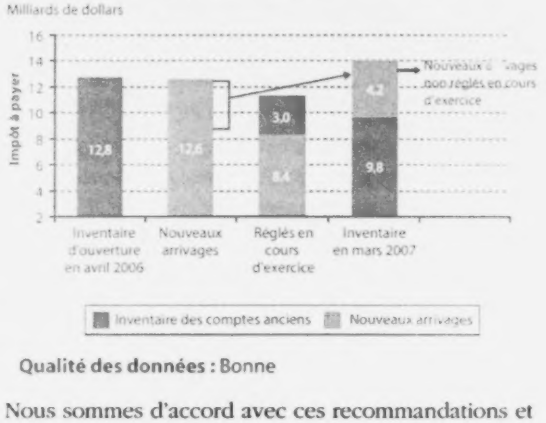
réglée au moyen d'arrangements de paiement acceptables négociés ou par des mesures juridiques lancées par l'ARC, comme une saisie-arrêt ou un bref; ou encore, elle est jugée irrécouvrable et radiée. En plus de cela, les autres comptes comprennent les dettes garanties, les créances irrécouvrables estimées qui seront finalement radiées, les travaux en cours et les comptes à assigner.

Nous estimons que sur les 14,0 milliards de dollars dans les inventaires de dette fiscale des BSF au 31 mars 2007, des mesures étaient en place concernant 6,7 milliards de dollars en dettes afin de générer des paiements ou de radier les comptes (voir la Figure 7). Les 7,3 milliards de dollars restants représentent des travaux en cours, des créances irrécouvrables, des montants garantis et des comptes à assigner. Fondamentalement, notre programme de recouvrement fiscal continue d'améliorer le roulement d'inventaire, transférant les comptes de « travaux en cours » à « dossiers traités » le plus rapidement et efficacement possible. Comme l'indique le compte rendu au Comité des comptes publics en 2006, nous améliorons continuellement notre approche quant à la gestion de l'inventaire des comptes clients, avec beaucoup d'accent dans le domaine de l'innovation technologique et des améliorations aux processus.

Les administrations fiscales du monde entier ont déclaré une hausse marquée des inventaires de dette fiscale, une tendance présentée dans différentes études de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). Les facteurs contributifs sont reconnus comme étant nombreux et complexes, alors que les répercussions des économies accrues dans les efforts de recouvrement sont compensées par les importants transferts à l'arrivage de nouvelles dettes, en raison de variables comme le changement aux modèles d'observation des contribuables, les facteurs économiques touchant la viabilité des entreprises et les répercussions d'activités d'observation accrues. Notre accent sur les activités d'observation a entraîné des recettes supplémentaires pour le gouvernement du Canada, dont une partie est reflétée dans nos comptes clients.

Cette tendance a été notée au Canada également (voir la Figure 8). Dans le rapport d'étape de la vérificatrice générale du 16 mai 2006, la croissance de la dette fiscale est mentionnée, malgré une augmentation dans la productivité du recouvrement. Les recommandations de la vérificatrice générale renforçait le besoin d'investir dans la recherche sur la gestion des créances pour comprendre la composition de la dette fiscale et les raisons de sa croissance. De plus, le rapport recommande des améliorations à nos renseignements sur le rendement en matière de dette fiscale, la cotation du risque et les systèmes de gestion des dossiers de même que les processus administratifs, expliquant que des augmentations accrues de la productivité pourraient entraîner un recouvrement de recettes additionnelles.

**Figure 8** Croissance de la dette fiscale en raison des arrivages non réglés dans les BSF




**Qualité des données :** Bonne

Nous sommes d'accord avec ces recommandations et avons pris des mesures importantes afin de poursuivre les efforts actuels visant à renforcer nos activités principales, en améliorant la productivité du recouvrement dans ces domaines. Des plans d'action détaillés (voir Annexe B à la page 104) ont été fournis au Comité des comptes publics en 2006. Les activités qui sont en cours mettent l'accent sur le perfectionnement considérable de notre modèle de prestation de services, l'amélioration de nos processus et de l'infrastructure des systèmes par l'intermédiaire du projet du Recouvrement intégré des recettes (RIR) et la poursuite d'améliorations conçues pour gérer nos charges de travail liées à la dette fiscale de façon plus efficace.

## Notre approche : le recours

La disponibilité d'un processus de règlement des différends fait partie intégrale de notre administration fiscale. Pour gagner et maintenir la confiance des contribuables, nous devons disposer d'un processus de recours qui est juste et perçu comme équitable. Les contribuables qui considèrent avoir été traités de façon équitable possèdent une confiance accrue dans leurs rapports avec nous. À son tour, la confiance des contribuables envers l'ARC augmente notre capacité à protéger l'assiette fiscale du Canada, un avantage pour tous les Canadiens. Un aspect fondamental de l'équité est le fait de s'assurer que les contribuables sont informés de leurs droits au recours et de la façon d'exercer ce droit.[6] Le fait d'assurer un processus de recours rapide, accessible et uniforme contribue aussi à son caractère équitable réel et perçu.

En outre, depuis les années 1990, les dispositions d'allègement pour les contribuables ont permis à l'ARC, dans certains cas, d'être plus souple et de réagir aux situations des contribuables lorsqu'il serait déraisonnable ou injuste de les pénaliser.

**Résultat escompté : Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées (AP5)**

**Notre évaluation : En grande partie atteint**

Lorsque les contribuables ne sont pas d'accord avec nous concernant une question d'ordre fiscal ou une pénalité, ils ont droit à un examen officiel et impartial de leur dossier. Notre but consiste à nous assurer que tous les contribuables ont accès à un recours réceptif et impartial, et comme il est exposé dans notre section sur les Appels (AP5).

Au cours du dernier exercice, nous avons de nouveau obtenu des résultats positifs de notre Programme d'assurance de la qualité. Nos résultats pour 2006-2007 indiquent certaines améliorations dans des secteurs antérieurement déterminés comme étant incomplets, même si, dans certains cas, ils nécessitent d'importantes améliorations pour respecter nos repères.

Les résultats de notre Programme d'assurance de la qualité en 2006-2007 montrent que nos processus de règlement des différends sont transparents pour le contribuable et que nos décisions sont appliquées de façon uniforme.

En général, nous estimons avoir en grande partie atteint notre résultat escompté lié aux activités de recours. À notre avis, cela favorise la confiance envers l'équité du système d'autocotisation du Canada, ce qui encourage les contribuables à respecter leurs obligations et favorise l'observation volontaire.

## Conclusion

Même si nous n'avons pas atteint nos attentes relativement à certains indicateurs, nos estimations globales de l'observation en matière de production de déclaration et d'inscription par les contribuables indiquent que les niveaux généraux d'observation volontaire des lois fiscales du Canada sont demeurés élevés en 2006-2007. Nous reconnaissons que des améliorations sont nécessaires dans le domaine de l'observation en matière de versement, qui, selon notre évaluation globale, n'a pas atteint nos attentes.

Mais surtout, les résultats liés à l'observation en matière de déclaration que nous avons déclarés pour 2006-2007 établissent le fondement de notre évaluation générale selon laquelle, pour la majorité des Canadiens, l'incidence et l'ampleur des cas d'inobservation sont relativement faibles, bien qu'en tout, ces cas d'inobservation soient importants sur le plan financier. Notre conclusion est donc qu'en 2006-2007, l'ARC a continué d'atteindre son résultat stratégique, notamment que les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.

Selon nos réalisations au cours du dernier exercice par rapport à nos résultats escomptés et aux mesures

6. Le 28 mai 2007, la ministre du Revenu national a annoncé deux nouvelles initiatives relatives au processus de recours, la Charte des droits du contribuable et l'ombudsman des contribuables. En plus de mettre en place ces deux nouvelles initiatives, l'ARC consignera le type et le nombre de plaintes reçues au moyen d'un nouveau processus pour le règlement des plaintes.

réglée au moyen d'arrangements de paiement acceptables négociés ou par des mesures juridiques lancées par l'ARC, comme une saisie-arrêt ou un bref; ou encore, elle est jugée irrécouvrable et radiée. En plus de cela, les autres comptes comprennent les dettes garanties, les créances irrécouvrables estimées qui seront finalement radiées, les travaux en cours et les comptes à assigner.

Nous estimons que sur les 14,0 milliards de dollars dans les inventaires de dette fiscale des BSF au 31 mars 2007, des mesures étaient en place concernant 6,7 milliards de dollars en dettes afin de générer des paiements ou de radier les comptes (voir la Figure 7). Les 7,3 milliards de dollars restants représentent des travaux en cours, des créances irrécouvrables, des montants garantis et des comptes à assigner. Fondamentalement, notre programme de recouvrement fiscal continue d'améliorer le roulement d'inventaire, transférant les comptes de « travaux en cours » à « dossiers traités » le plus rapidement et efficacement possible. Comme l'indique le compte rendu au Comité des comptes publics en 2006, nous améliorons continuellement notre approche quant à la gestion de l'inventaire des comptes clients, avec beaucoup d'accent dans le domaine de l'innovation technologique et des améliorations aux processus.

Les administrations fiscales du monde entier ont déclaré une hausse marquée des inventaires de dette fiscale, une tendance présentée dans différentes études de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). Les facteurs contributifs sont reconnus comme étant nombreux et complexes, alors que les répercussions des économies accrues dans les efforts de recouvrement sont compensées par les importants transferts à l'arrivage de nouvelles dettes, en raison de variables comme le changement aux modèles d'observation des contribuables, les facteurs économiques touchant la viabilité des entreprises et les répercussions d'activités d'observation accrues. Notre accent sur les activités d'observation a entraîné des recettes supplémentaires pour le gouvernement du Canada, dont une partie est reflétée dans nos comptes clients.

Cette tendance a été notée au Canada également (voir la Figure 8). Dans le rapport d'étape de la vérificatrice générale du 16 mai 2006, la croissance de la dette fiscale est mentionnée, malgré une augmentation dans la productivité du recouvrement. Les recommandations de la vérificatrice générale renforçait le besoin d'investir dans la recherche sur la gestion des créances pour comprendre la composition de la dette fiscale et les raisons de sa croissance. De plus, le rapport recommande des améliorations à nos renseignements sur le rendement en matière de dette fiscale, la cotation du risque et les systèmes de gestion des dossiers de même que les processus administratifs, expliquant que des augmentations accrues de la productivité pourraient entraîner un recouvrement de recettes additionnelles.

Figure 8 Croissance de la dette fiscale en raison des arriérages non réglés dans les BSF



Source des données : Banque

Nous sommes d'accord avec ces recommandations et avons pris des mesures importantes afin de poursuivre les efforts actuels visant à renforcer nos activités principales, en améliorant la productivité du recouvrement dans ces domaines. Des plans d'action détaillés (voir Annexe B à la page 104) ont été fournis au Comité des comptes publics en 2006. Les activités qui sont en cours mettent l'accent sur le perfectionnement considérable de notre modèle de prestation de services, l'amélioration de nos processus et de l'infrastructure des systèmes par l'intermédiaire du projet du Recouvrement intégré des recettes (RIR) et la poursuite d'améliorations conçues pour gérer nos charges de travail liées à la dette fiscale de façon plus efficace.

## Notre approche : le recours

La disponibilité d'un processus de règlement des différends fait partie intégrale de notre administration fiscale. Pour gagner et maintenir la confiance des contribuables, nous devons disposer d'un processus de recours qui est juste et perçu comme équitable. Les contribuables qui considèrent avoir été traités de façon équitable possèdent une confiance accrue dans leurs rapports avec nous. À son tour, la confiance des contribuables envers l'ARC augmente notre capacité à protéger l'assiette fiscale du Canada, un avantage pour tous les Canadiens. Un aspect fondamental de l'équité est le fait de s'assurer que les contribuables sont informés de leurs droits au recours et de la façon d'exercer ce droit.[6] Le fait d'assurer un processus de recours rapide, accessible et uniforme contribue aussi à son caractère équitable réel et perçu.

En outre, depuis les années 1990, les dispositions d'allégement pour les contribuables ont permis à l'ARC, dans certains cas, d'être plus souple et de réagir aux situations des contribuables lorsqu'il serait déraisonnable ou injuste de les pénaliser.

**Résultat escompté :** Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées (AP5)

**Notre évaluation :** En grande partie atteint

Lorsque les contribuables ne sont pas d'accord avec nous concernant une question d'ordre fiscal ou une pénalité, ils ont droit à un examen officiel et impartial de leur dossier. Notre but consiste à nous assurer que tous les contribuables ont accès à un recours réceptif et impartial, et comme il est exposé dans notre section sur les Appels (AP5).

Au cours du dernier exercice, nous avons de nouveau obtenu des résultats positifs de notre Programme d'assurance de la qualité. Nos résultats pour 2006-2007 indiquent certaines améliorations dans des secteurs antérieurement déterminés comme étant incomplets, même si, dans certains cas, ils nécessitent d'importantes améliorations pour respecter nos repères.

> Les résultats de notre Programme d'assurance de la qualité en 2006-2007 montrent que nos processus de règlement des différends sont transparents pour le contribuable et que nos décisions sont appliquées de façon uniforme.

En général, nous estimons avoir en grande partie atteint notre résultat escompté lié aux activités de recours. À notre avis, cela favorise la confiance envers l'équité du système d'autocotisation du Canada, ce qui encourage les contribuables à respecter leurs obligations et favorise l'observation volontaire.

## Conclusion

Même si nous n'avons pas atteint nos attentes relativement à certains indicateurs, nos estimations globales de l'observation en matière de production de déclaration et d'inscription par les contribuables indiquent que les niveaux généraux d'observation volontaire des lois fiscales du Canada sont demeurés élevés en 2006-2007. Nous reconnaissons que des améliorations sont nécessaires dans le domaine de l'observation en matière de versement, qui, selon notre évaluation globale, n'a pas atteint nos attentes.

Mais surtout, les résultats liés à l'observation en matière de déclaration que nous avons déclarés pour 2006-2007 établissent le fondement de notre évaluation générale selon laquelle, pour la majorité des Canadiens, l'incidence et l'ampleur des cas d'inobservation sont relativement faibles, bien qu'en tout, ces cas d'inobservation soient importants sur le plan financier. Notre conclusion est donc qu'en 2006-2007, l'ARC a continué d'atteindre son résultat stratégique, notamment que les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.

Selon nos réalisations au cours du dernier exercice par rapport à nos résultats escomptés et aux mesures

6. Le 28 mai 2007, la ministre du Revenu national a annoncé deux nouvelles initiatives relatives au processus de recours, la Charte des droits du contribuable et l'ombudsman des contribuables. En plus de mettre en place ces deux nouvelles initiatives, l'ARC consignera le type et le nombre de plaintes reçues au moyen d'un nouveau processus pour le règlement des plaintes.

prises pour renforcer nos activités principales, nous croyons offrir un ensemble approprié d'activités permettant de remplir notre mandat dans la protection de l'assiette fiscale du Canada. Tout compte fait, nous avons atteint nos attentes en 2006-2007 en ce qui concerne les services de renseignements et de traitement, et les avons en grande partie atteint pour ce qui est du recours. Nous estimons que ces résultats ont continué d'exercer une influence positive sur le comportement des contribuables, comme l'indiquent les niveaux élevés d'observation volontaire exposés à partir de la page 21.

En 2006-2007, nous avons aussi continué d'atteindre nos attentes relativement au repérage des cas d'inobservation et des mesures prises à leur égard. L'efficacité de nos programmes d'observation entraîne des recettes supplémentaires pour la Couronne; une partie de ces recettes supplémentaires est comptabilisée comme compte client. Nous reconnaissons qu'il reste des défis à relever dans notre gestion de la dette fiscale issue de cette activité d'observation. Il nous reste à mettre entièrement en oeuvre nos stratégies de recouvrement de la dette fiscale à long terme, alors que notre approche à court terme, même si nous réglons des sommes plus élevées chaque année, n'a pas réussi à limiter la croissance de notre inventaire de dette fiscale.

Nos réalisations liées à toutes nos activités de programme sont exposées en détail à partir de la page 49.

# Atteindre le résultat stratégique des programmes de prestations

## Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit

La sécurité du revenu est essentielle au bien-être économique et social des Canadiens. Dès 1918, le gouvernement du Canada a reconnu combien il était souhaitable d'assurer le soutien des familles au moyen du régime fiscal, en établissant une déduction pour les enfants. En introduisant une déduction pour les personnes handicapées en 1944, le crédit d'impôt remboursable pour enfants en 1978, le programme du crédit pour la taxe sur les produits et services en 1990 et le programme de Prestation fiscale pour enfants en 1993, l'ARC est devenue un important participant à l'objectif du gouvernement du Canada en matière de sécurité du revenu et de l'emploi pour les Canadiens au moyen de son rôle à titre d'agent de mise en oeuvre des prestations fondées sur le revenu et les crédits aux particuliers et aux familles du gouvernement fédéral.

En 1996, avec la mise en oeuvre du programme de Prestation familiale de la Colombie-Britannique, on a misé sur l'infrastructure de prestation de l'ARC pour la première fois, afin qu'elle administre des programmes de prestations pour le compte des provinces et des territoires. Nous administrons aujourd'hui, en leur nom, 17 programmes de prestations pour enfants et de crédits continus.

Nous exécutons aussi des programmes de versements uniques afin de répondre aux priorités immédiates des gouvernements et nous appuyons l'administration des programmes (allant des prêts étudiants aux initiatives de soins de santé) au moyen des services d'échange et de transfert des données que nous offrons pour les autres ordres de gouvernement.

En 2006, nous avons lancé la Prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE) du gouvernement fédéral pour le compte de Ressources humaines et Développement social Canada. La PUGE est un versement mensuel de 100 dollars par enfant âgé de moins de six ans admissible à la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) et elle est versée à toutes les familles.

La liste complète des programmes que nous administrons et des services que nous offrons pour appuyer le système de sécurité du revenu du Canada est fournie à la fin du présent chapitre, à la page 48.

## Notre orientation

Notre orientation principale vise à nous assurer que les Canadiens ont accès aux prestations fédérales, provinciales et territoriales auxquelles ils ont droit. Même si rien n'oblige les parents à demander les prestations pour enfants, ou les particuliers à demander les crédits d'impôt, la grande majorité des Canadiens admissibles accèdent à ces programmes. Nous fournissons aux bénéficiaires de prestations des renseignements, des outils et des services accessibles au moyen de différentes voies : notre service téléphonique, nos mesures de visibilité proactives et les sites Web qui fournissent des renseignements et permettent aux bénéficiaires de prestations d'effectuer des opérations en ligne.

Nous croyons que les bénéficiaires observeront leurs obligations relatives aux prestations s'ils en sont informés et s'ils comprennent clairement ce qu'ils doivent faire pour respecter les exigences en matière d'admissibilité et recevoir les paiements auxquels ils ont droit. Lorsque les bénéficiaires nous donnent les renseignements nécessaires, nous pouvons déterminer leur admissibilité et nous assurer qu'ils reçoivent des paiements de prestations exacts et en temps opportun, rien de plus, rien de moins.

Nous facilitons le service pour les autres ordres de gouvernement en réunissant en un montant unique les montants fédéraux et les versements provinciaux et territoriaux en vertu de programmes de prestations continus (à l'exception du programme de crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta). On économise ainsi les frais d'affranchissement et les coûts de traitement qui auraient autrement été engagés en envoyant les versements sous pli séparé, tout comme les coûts du développement de systèmes

administratifs indépendants. Du même coup, les parents ont seulement une demande à présenter pour les prestations pour enfants fondées sur le revenu des deux ordres de gouvernements. Il suffit aux particuliers de « cocher la case » lorsqu'ils remplissent leur déclaration annuelle de revenus et de prestations pour qu'on les considère pour les crédits pour la taxe de vente qui sont offerts par les deux ordres de gouvernement. En tout, sur les quelque 86 millions de paiements effectués en 2006-2007, 3,4 millions réunissaient un versement provincial ou territorial et un versement fédéral en un seul paiement, et 1,9 million de paiements ont été émis pour un montant provincial seulement.

De plus, nos services d'échange et de transfert de données aident autant les clients que les bénéficiaires. Le partage des données – toujours en quantité limitée et au moyen de la méthode du protocole de transfert de fichier[7], et toujours avec le consentement du contribuable – permet aux provinces, aux territoires et aux autres ministères fédéraux d'administrer leurs programmes de prestations et de versements établis en fonction du revenu, comme l'aide sociale, l'aide financière aux études ou les prestations d'assurance-maladie complémentaire. Le partage des données non seulement simplifie l'administration des programmes, mais réduit aussi le fardeau imposé aux demandeurs, puisqu'il n'est pas nécessaire pour ces derniers de communiquer avec nos bureaux pour obtenir eux-mêmes les renseignements requis.

## Notre influence sur les bénéficiaires de prestations et les clients

Nous reconnaissons que le comportement des bénéficiaires de prestations dépend de bien des facteurs. Puisqu'ils sont aussi des contribuables, ils perçoivent le gouvernement, la société, l'économie, la législation et l'équité des régimes de prestations du Canada de plusieurs façons différentes. Nous savons aussi que les exigences des clients face aux nouveaux programmes de prestations ou les services connexes dépendent de leur propre détermination de priorités ou de la disponibilité du financement.

Dans notre administration des programmes de prestations, l'ARC exerce une influence sur le comportement des bénéficiaires de prestations qui, à son tour, contribue à la réalisation de nos résultats stratégiques. Les lois fédérales, provinciales et territoriales nous aident à déterminer clairement qui a le droit de recevoir les prestations et quel est le montant des versements. Nous comptons également sur Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et Postes Canada pour émettre et livrer à temps les chèques et faire les dépôts directs que nous avons calculés.

## Les mesures de nos résultats stratégiques

Nous mesurons les résultats par rapport à nos résultats stratégiques des programmes de prestations en tenant compte de trois points : la rapidité des paiements de prestations, l'étendue selon laquelle les bénéficiaires respectent leurs obligations de nous fournir des renseignements à jour sur l'admissibilité et le compte, et l'attrait de notre exécution des programmes et de notre prestation de services pour les clients fédéraux, provinciaux et territoriaux.

7. Il s'agit d'un lien électronique bilatéral protégé en ligne.

## Les mesures du résultat stratégique de nos programmes de prestations

| | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|
| 2006-2007 | Atteint | Bonne |
| 2005-2006 | Atteint | Bonne |

**Délai de traitement des paiements**

| Notre indicateur | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Les bénéficiaires de prestations reçoivent les paiements à temps | 99 % | 99,9 % | 99,9 % | 99,8 % | 99,9 % | 99,99 % | ✓ |

**Les paiements de prestations sont exacts**

| Notre indicateur | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Les bénéficiaires de la PFCE fournissent des renseignements complets et exacts, et reçoivent les paiements auxquels ils ont droit | 95 % | 94,1 % | 95,5 % | 93,2 % | 95,1 % | 95,5 % | ✓ |

**Les provinces, les territoires et les autres ministères dépendent de l'ARC comme important fournisseur de services**

| Notre indicateur | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tendance dans le nombre de programmes et de services administrés | À la hausse | 46 | 51 | 58 | 67[1] | 72 | ✓ |

[1] Les résultats ont été ajustés depuis le *Rapport annuel de l'ARC au Parlement 2005-2006* afin de tenir compte d'un transfert de données supplémentaires avec le ministère du Revenu du Québec pour l'administration de la *Loi de l'impôt sur le revenu* du Québec.

✓ Atteint | ☑ En grande partie atteint | ✗ Non atteint

### Notre mesure : Le délai de traitement des paiements

Il est important que les paiements que nous émettons le soient en temps opportun. Pour certains bénéficiaires, les paiements de prestations fédérales représentent une portion importante de leur revenu mensuel. Le fait de recevoir le paiement attendu à temps est un facteur important pour faire face aux dépenses du foyer. Par exemple, même si la PFCE a été versée à environ 88 % des familles avec enfants en date de juin 2006, la prestation annuelle maximale n'est envoyée qu'aux personnes dont le revenu net se situe en-dessous de 20 435 dollars. Plus de 850 000 familles — plus de 26 % de toutes les familles qui ont droit à la PFCE — ont reçu la prestation maximale, laquelle s'élève à 6 175 dollars pour une famille de deux enfants (514,58 dollars par mois). En 2006-2007, 99,99 % des quelque 86 millions de paiements émis ont été reçus à temps.

### Notre mesure : Les paiements sont exacts

Les paiements doivent non seulement se faire à temps, mais aussi être exacts. Tout comme les contribuables sont tenus de produire leurs déclarations de revenus et de déclarer correctement leurs revenus, les bénéficiaires de prestations doivent continuellement nous fournir des renseignements complets et exacts afin de maintenir leur admissibilité et de permettre le calcul exact de leurs versements. Notre indicateur de l'observation générale des prestations mesure le pourcentage des bénéficiaires qui respectent leurs obligations de déclarer correctement les changements qui touchent leurs paiements de prestations, y compris les suivants :

- changements à l'état civil;
- changements d'adresse;
- changements à la situation familiale (p. ex. le nombre d'enfants à charge);
- changements au statut d'immigrant ou de résident.

## Les mesures du résultat stratégique de nos programmes de prestations

| | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|
| **2006-2007** | **Atteint** | **Bonne** |
| **2005-2006** | **Atteint** | **Bonne** |

### Délai de traitement des paiements

| Notre indicateur | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Les bénéficiaires de prestations reçoivent les paiements à temps | 99 % | 99,9 % | 99,9 % | 99,8 % | 99,9 % | 99,99 % | ✓ |

### Les paiements de prestations sont exacts

| Notre indicateur | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Les bénéficiaires de la PFCE fournissent des renseignements complets et exacts, et reçoivent les paiements auxquels ils ont droit | 95 % | 94,1 % | 95,5 % | 93,2 % | 95,1 % | 95,5 % | ✓ |

### Les provinces, les territoires et les autres ministères dépendent de l'ARC comme important fournisseur de services

| Notre indicateur | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tendance dans le nombre de programmes et de services administrés | 4 à [illegible] nouveaux | 46 | 51 | 58 | 67[1] | 72 | ✓ |

[1] Les résultats ont été ajustés depuis le Rapport annuel [illegible] 2005-2006 afin de [illegible] avec le ministère du [illegible] l'administration de la [illegible] du Québec.

✓ Atteint | ☑ [illegible] atteint | ✕ Non atteint

## Notre mesure : Le délai de traitement des paiements

Il est important que les paiements que nous émettons le soient en temps opportun. Pour certains bénéficiaires, les paiements de prestations fédérales représentent une portion importante de leur revenu mensuel. Le fait de recevoir le paiement attendu à temps est un facteur important pour faire face aux dépenses du foyer. Par exemple, même si la PFCE a été versée à environ 88 % des familles avec enfants en date de juin 2006, la prestation annuelle maximale n'est envoyée qu'aux personnes dont le revenu net se situe en-dessous de 20 435 dollars. Plus de 850 000 familles — plus de 26 % de toutes les familles qui ont droit à la PFCE — ont reçu la prestation maximale, laquelle s'élève à 6 175 dollars pour une famille de deux enfants (514,58 dollars par mois). En 2006-2007, 99,99 % des quelque 86 millions de paiements émis ont été reçus à temps.

## Notre mesure : Les paiements sont exacts

Les paiements doivent non seulement se faire à temps, mais aussi être exacts. Tout comme les contribuables sont tenus de produire leurs déclarations de revenus et de déclarer correctement leurs revenus, les bénéficiaires de prestations doivent continuellement nous fournir des renseignements complets et exacts afin de maintenir leur admissibilité et de permettre le calcul exact de leurs versements. Notre indicateur de l'observation générale des prestations mesure le pourcentage des bénéficiaires qui respectent leurs obligations de déclarer correctement les changements qui touchent leurs paiements de prestations, y compris les suivants :

- changements à l'état civil;
- changements d'adresse;
- changements à la situation familiale (p. ex. le nombre d'enfants à charge);
- changements au statut d'immigrant ou de résident.

Programmes de prestations

En 2004-2005 (l'année du calcul des prestations de notre plus récente étude), nous estimons qu'environ 95,5 % des bénéficiaires de la PFCE nous ont fourni des renseignements complets et exacts[8], et ont reçu les paiements auxquels ils avaient droit. L'exactitude des paiements de prestations au moment du traitement des demandes de prestations et des rajustements après mise à jour des comptes est décrite à la page 81.

## Notre mesure : Les provinces, les territoires et les autres ministères dépendent de l'ARC comme important fournisseur de services

L'ARC n'est pas à l'origine des programmes de prestations et de crédits qu'elle administre ou des programmes de prestations qu'elle appuie. L'ARC est choisie par ses clients pour exécuter les programmes ou les services qui répondent à leurs priorités ou à leurs besoins. Le succès éprouvé de l'infrastructure de prestation de l'ARC est notre plus important argument, alors que nous poursuivons les efforts dans le but de devenir le fournisseur privilégié pour l'exécution des programmes de prestations et la prestation des services liés aux prestations pour les autres gouvernements du Canada. Que nous exécutions des programmes pour le compte de nos clients, ou que nous appuyions les programmes que les clients administrent eux-mêmes, nous cherchons à atteindre comme résultat la certitude que les bénéficiaires reçoivent à temps les paiements de prestations exacts (ou, dans certains cas, les prestations non monétaires fournies en vertu des programmes provinciaux ou territoriaux que nous appuyons).

### Nouveaux programmes de prestations

En 2006-2007, nous avons continué d'attirer de nouveaux marchés en tant qu'administrateur de programmes.

- En juillet 2006, comme nous l'avons mentionné plus tôt, nous avons commencé à exécuter la Prestation universelle pour la garde d'enfants, en vertu de laquelle près de 1,8 milliard de dollars ont été versés en neuf mois à plus de 1,6 million de familles.
- En octobre 2006, nous avons lancé le Programme ontarien d'aide pour les factures d'électricité résidentielle, un programme de paiement unique en vertu duquel nous avons versé plus de 105 millions de dollars à plus de 1,5 million de bénéficiaires pour le compte de la province. Il s'agit du huitième programme de paiement unique que nous avons mis en oeuvre depuis 2000.

Le fait que les gouvernements ont choisi d'utiliser l'infrastructure de l'ARC pour exécuter les programmes en leur nom suggère fortement que l'ARC permet de réaliser d'importantes économies pour émettre une prestation en espèces. Deux gouvernements — celui du Nunavut et celui des Territoires du Nord-Ouest — ont particulièrement noté que l'intégration des prestations territoriales à la PFCE réduit le dédoublement et simplifie l'efficacité.[9]

### Nouveaux services liés aux prestations

En 2006-2007, nous avons continué d'attirer de nouveaux marchés comme fournisseur de services liés aux prestations, ajoutant trois nouveaux clients pour l'échange et le transfert de données :

- Le ministère des Services sociaux et communautaires (le programme Ontario au travail);
- Le ministère de la Santé et des Services communautaires de Terre-Neuve-et-Labrador (le Programme de médicaments d'ordonnance);
- Le ministère des Services communautaires de la Nouvelle-Écosse (le programme d'assurance-médicaments pour les enfants de familles à faible revenu).

Il y a maintenant 42 programmes qui utilisent les services d'échange et de transfert des données : en 2006-2007, nous avons répondu à plus de 88 millions de demandes de données.

Au moyen des rapports annuels du commissaire aux territoires et aux provinces, nous rendons compte à

8. Niveaux d'observation démontrés par les bénéficiaires de la prestation fiscale pour enfants – Rapport définitif, le 28 février 2007 (groupe cible en date de novembre 2004).

9. Prestation nationale pour enfants (PNE), Rapport d'étape 2005, publié en février 2007, disponible à l'adresse suivante : www.prestationnationalepourenfants.ca.

nos clients des travaux que nous effectuons pour leur compte. En tout, nous avons administré 72 programmes différents liés aux prestations pour les provinces, les territoires et d'autres ministères.

## Atteinte de nos résultats escomptés

Dans les pages suivantes, nous interprétons nos réalisations en 2006-2007 par rapport à nos résultats escomptés. Nos deux résultats escomptés ont trait à notre approche de l'administration des prestations, comme elle s'applique à la prestation de services d'information et de demandes de renseignements, au traitement des demandes, des choix et de la correspondance qui aboutissent à l'émission de paiements de prestations exacts et en temps opportun, ainsi qu'à la validation des renseignements au compte afin de s'assurer que les bénéficiaires reçoivent le montant auquel ils ont droit. Nous examinons en outre de quelle façon nos efforts dans ces secteurs agissent sur le comportement des bénéficiaires de prestations et des clients.

## Notre approche : le service

Nous croyons que les résultats atteints par rapport à nos mesures du résultat stratégique indiquent la bonne disposition des bénéficiaires à respecter leurs obligations sans intervention de notre part. Nous croyons que cette bonne volonté tient à l'influence de notre engagement envers un service de qualité.

**Résultat escompté : Les bénéficiaires de prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles (AP6)**

**Notre évaluation : Atteint**

Les outils de communication, y compris notre service de demandes de renseignements téléphoniques rapide et accessible et nos activités de visibilité, informent les bénéficiaires éventuels au sujet des prestations auxquelles ils ont droit et de la façon d'y accéder. Ils sont conçus pour encourager la participation[10], promouvoir la connaissance des exigences des programmes et appuient les taux d'observation généraux des obligations liées aux prestations. Notre évaluation considère que nous avons réussi, en 2006-2007, à fournir aux bénéficiaires de prestations, en temps opportun, des renseignements exacts et accessibles. Les réalisations suivantes le démontrent :

- nous avons atteint nos objectifs de rendement interne en ce qui concerne la rapidité et l'accessibilité du service de renseignements téléphoniques;
- nous avons fait preuve de proactivité dans la fourniture de renseignements exacts, par différents moyens, aux bénéficiaires de prestations actuels et éventuels;
- nous avons fourni des voies de communication qui permettent aux bénéficiaires d'effectuer diverses transactions en ligne.

Après avoir traité près de 7,7 millions d'appels liés aux prestations, nous reconnaissons que les bénéficiaires de prestations préfèrent le téléphone pour communiquer avec nous pour obtenir des renseignements généraux et propres aux comptes concernant les prestations. La reconnaissance de cette préférence se constate dans l'établissement d'une nouvelle norme de service visant à répondre aux demandes de renseignements téléphoniques sur la PFCE, laquelle sera mise en oeuvre au cours de 2007-2008 (voir la page 96).

Notre plus important véhicule de visibilité continue est la trousse de demande de la PFCE, qui doit être incluse dans les trousses remises aux nouveaux parents dans les services de maternité des hôpitaux partout au pays. Dans notre sondage de 2006[11] auprès des bénéficiaires qui recevaient la prestation pour la première fois, voici les résultats obtenus (par rapport aux objectifs de 90 %) :

- 93 % des répondants étaient d'accord pour dire que les directives à suivre pour présenter une demande étaient faciles à comprendre;

10. Le taux de participation à la PFCE est calculé au moyen des données de recensement : les résultats seront disponibles après l'analyse des données du recensement de 2006.
11. Sondage auprès des nouveaux demandeurs de la PFCE (septembre 2006). Nous évitons d'attribuer une trop grande importance aux résultats étant donné le faible taux de réponse (15 %).

nos clients des travaux que nous effectuons pour leur compte. En tout, nous avons administré 72 programmes différents liés aux prestations pour les provinces, les territoires et d'autres ministères.

## Atteinte de nos résultats escomptés

Dans les pages suivantes, nous interprétons nos réalisations en 2006-2007 par rapport à nos résultats escomptés. Nos deux résultats escomptés ont trait à notre approche de l'administration des prestations, comme elle s'applique à la prestation de services d'information et de demandes de renseignements, au traitement des demandes, des choix et de la correspondance qui aboutissent à l'émission de paiements de prestations exacts et en temps opportun, ainsi qu'à la validation des renseignements au compte afin de s'assurer que les bénéficiaires reçoivent le montant auquel ils ont droit. Nous examinons en outre de quelle façon nos efforts dans ces secteurs agissent sur le comportement des bénéficiaires de prestations et des clients.

## Notre approche : le service

Nous croyons que les résultats atteints par rapport à nos mesures du résultat stratégique indiquent la bonne disposition des bénéficiaires à respecter leurs obligations sans intervention de notre part. Nous croyons que cette bonne volonté tient à l'influence de notre engagement envers un service de qualité.

**Résultat escompté :** Les bénéficiaires de prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles (AP6)

**Notre évaluation :** Atteint

Les outils de communication, y compris notre service de demandes de renseignements téléphoniques rapide et accessible et nos activités de visibilité, informent les bénéficiaires éventuels au sujet des prestations auxquelles ils ont droit et de la façon d'y accéder. Ils sont conçus pour encourager la participation[10], promouvoir la connaissance des exigences des programmes et appuient les taux d'observation généraux des obligations liées aux prestations. Notre évaluation considère que nous avons réussi, en 2006-2007, à fournir aux bénéficiaires de prestations, en temps opportun, des renseignements exacts et accessibles. Les réalisations suivantes le démontrent :

- nous avons atteint nos objectifs de rendement interne en ce qui concerne la rapidité et l'accessibilité du service de renseignements téléphoniques;
- nous avons fait preuve de proactivité dans la fourniture de renseignements exacts, par différents moyens, aux bénéficiaires de prestations actuels et éventuels;
- nous avons fourni des voies de communication qui permettent aux bénéficiaires d'effectuer diverses transactions en ligne.

Après avoir traité près de 7,7 millions d'appels liés aux prestations, nous reconnaissons que les bénéficiaires de prestations préfèrent le téléphone pour communiquer avec nous pour obtenir des renseignements généraux et propres aux comptes concernant les prestations. La reconnaissance de cette préférence se constate dans l'établissement d'une nouvelle norme de service visant à répondre aux demandes de renseignements téléphoniques sur la PFCE, laquelle sera mise en oeuvre au cours de 2007-2008 (voir la page 96).

Notre plus important véhicule de visibilité continue est la trousse de demande de la PFCE, qui doit être incluse dans les trousses remises aux nouveaux parents dans les services de maternité des hôpitaux partout au pays. Dans notre sondage de 2006[11] auprès des bénéficiaires qui recevaient la prestation pour la première fois, voici les résultats obtenus (par rapport aux objectifs de 90 %) :

- 93 % des répondants étaient d'accord pour dire que les directives à suivre pour présenter une demande étaient faciles à comprendre;

10. Le taux de participation à la PFCE est calculé au moyen des données de recensement ; les résultats seront disponibles après l'analyse des données du recensement de 2006.
11. Sondage auprès des nouveaux demandeurs de la PFCE (septembre 2006). Nous évitons d'attribuer une trop grande importance aux résultats étant donné le faible taux de réponse (15 %).

- 89 % étaient satisfaits des renseignements obtenus;
- 86 % étaient satisfaits des services reçus.

Nous offrons aussi des renseignements au moyen d'un vaste éventail de méthodes différentes, comme des encarts dans les envois postaux, des calendriers, des aimants pour le réfrigérateur et des circulaires, afin de promouvoir la connaissance des programmes de prestations et les obligations qui s'y rattachent.

Notre stratégie en matière d'accessibilité comprend la réduction du besoin d'appeler pour les bénéficiaires, en faisant la promotion de l'utilisation d'autres technologies. Nous avons fait beaucoup d'efforts pour améliorer notre site Web pour en faire une voie de communication des renseignements attirante : notre page Web Mon dossier (Prestations) a donné lieu à 6,2 millions de visites en 2006-2007, et la page Web de Prestations pour enfants et familles, à près de 3,7 millions de visites. Nous offrons aussi l'accès à des services Web qui permettent aux bénéficiaires de prestations d'effectuer diverses transactions en ligne :

- Changer mon adresse - presque 90 000 bénéficiaires ont entré des transactions en ligne.
- Allocations spéciales pour enfants sur le Web - 31,5 % des organisations ou des institutions gouvernementales qui s'occupent des enfants (touchant 60 % des enfants) soumettent en ligne leurs changements relatifs aux soins.

Nos résultats relatifs à la fourniture en temps opportun de renseignements exacts et accessibles, y compris une liste des plus importantes mesures de visibilité, sont décrits de façon plus approfondie à la page 77.

**Résultat escompté : La détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts (AP6)**

**Notre évaluation : Atteint**

L'ARC est reconnue pour son rendement solide dans le traitement rapide et exact des demandes et des choix de prestations et des paiements de prestations. Nous essayons aussi de maintenir des niveaux d'observation générale élevés en matière de prestations en aidant les bénéficiaires, non seulement par des efforts de communication ou de visibilité, mais aussi par les efforts de notre programme de validation et contrôles pour repérer les cas d'inobservation et redresser les comptes, le cas échéant. La réalisation de ce résultat escompté représente un aspect important de l'objectif du gouvernement du Canada en ce qui concerne la sécurité du revenu pour les Canadiens. Comme nous le décrivons en détails à partir de la page 78, nous estimons avoir réussi à atteindre ce résultat escompté en 2006-2007. Les réalisations suivantes en témoignent :

- nous avons atteint nos principales normes de service de 98 % pour le traitement rapide des transactions liées aux prestations;
- nous avons atteint les objectifs principaux internes de rendement de plus de 98 % pour le traitement exact des transactions liées aux prestations;
- nous avons réduit la valeur des trop-payés que nous avons émis;
- nos principaux indicateurs de validation et contrôles des prestations laissent entendre que nous disposons de critères efficaces pour la sélection des comptes à risque élevés aux fins d'examen.

## Traitement des paiements

Pour assurer des paiements rapides et exacts à des millions de bénéficiaires, en fonction d'une détermination précise de l'admissibilité au programme, il faut faire une planification et des efforts soutenus; il ne s'agit pas d'un automatisme. Nos programmes d'émission de paiements comportent des mesures de protection et des points de vérification tout au long des systèmes et des processus afin de contenir les risques de retard ou d'interruption, puisque nous connaissons l'importance des paiements que nous faisons pour des millions de bénéficiaires chaque mois. Les changements à nos systèmes de traitement des paiements sont planifiés, surveillés et mis à l'essai minutieusement avant leur mise en oeuvre. Lorsque nous réussissons à attirer des débouchés, les programmes nouveaux ou révisés sont attentivement négociés avec les clients afin de nous assurer que leurs exigences peuvent être respectées

sans interrompre les engagements envers l'exécution des programmes existants.

### Notre approche : Validation

Nous croyons que la majorité des bénéficiaires éventuels présentent une demande aux programmes de prestations uniquement lorsqu'ils sont susceptibles d'y avoir droit. Pour nous en assurer, nous adoptons une stratégie fondée sur l'éducation, l'observation facilitée et le maintien d'une présence d'exécution crédible. Nos efforts de validation visent les comptes qui présentent un risque élevé de trop-payés éventuels, par exemple lorsque nous remarquons des incohérences entre l'état civil déclaré ou d'autres renseignements dans nos dossiers, dans le but de vérifier si les prestations et les crédits sont émis uniquement aux bénéficiaires qui y ont droit, et qu'ils reçoivent les bons montants, conformément à la législation pertinente.

## Conclusion

Selon nos réalisations au cours du dernier exercice par rapport à nos résultats escomptés, nous croyons que nous offrons des produits d'information de qualité et un service de demandes de renseignements rapide et accessible qui répond aux besoins des bénéficiaires de prestations. Nous continuons aussi de fournir un rendement remarquable dans l'émission de paiements exacts en temps opportun, fondés sur la détermination exacte de l'admissibilité aux prestations. En outre, grâce à la souplesse de l'Agence sur le plan législatif, les programmes que nous exécutons et les services que nous offrons servent non seulement le gouvernement du Canada mais aussi les provinces et les territoires.

Les résultats par rapport à nos mesures du résultat stratégique pour les programmes de prestations indiquent que les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements auxquels ils ont droit et qu'ils respectent leurs obligations en matière de déclaration des changements à leur situation qui touchent le calcul exact des paiements de prestations. Les résultats semblent aussi indiquer que les provinces, les territoires et d'autres ministères dépendent de l'ARC pour administrer des programmes et offrir des services qui répondent à leurs besoins. Nous pouvons ainsi conclure que l'ARC a atteint son résultat stratégique pour les programmes de prestations en 2006-2007, en l'occurrence que les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit.

Nos réalisations relatives à notre activité de programme des prestations sont présentées en détail à partir de la page 77.

- 89 % étaient satisfaits des renseignements obtenus;
- 86 % étaient satisfaits des services reçus.

Nous offrons aussi des renseignements au moyen d'un vaste éventail de méthodes différentes, comme des encarts dans les envois postaux, des calendriers, des aimants pour le réfrigérateur et des circulaires, afin de promouvoir la connaissance des programmes de prestations et les obligations qui s'y rattachent.

Notre stratégie en matière d'accessibilité comprend la réduction du besoin d'appeler pour les bénéficiaires, en faisant la promotion de l'utilisation d'autres technologies. Nous avons fait beaucoup d'efforts pour améliorer notre site Web pour en faire une voie de communication des renseignements attirante : notre page Web Mon dossier (Prestations) a donné lieu à 6,2 millions de visites en 2006-2007, et la page Web de Prestations pour enfants et familles, à près de 3,7 millions de visites. Nous offrons aussi l'accès à des services Web qui permettent aux bénéficiaires de prestations d'effectuer diverses transactions en ligne :

- Changer mon adresse – presque 90 000 bénéficiaires ont entré des transactions en ligne.
- Allocations spéciales pour enfants sur le Web – 31,5 % des organisations ou des institutions gouvernementales qui s'occupent des enfants (touchant 60 % des enfants) soumettent en ligne leurs changements relatifs aux soins.

Nos résultats relatifs à la fourniture en temps opportun de renseignements exacts et accessibles, y compris une liste des plus importantes mesures de visibilité, sont décrits de façon plus approfondie à la page 77.

**Résultat escompté : La détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts (AP6)**

**Notre évaluation :** Atteint

L'ARC est reconnue pour son rendement solide dans le traitement rapide et exact des demandes et des choix de prestations et des paiements de prestations. Nous essayons aussi de maintenir des niveaux d'observation générale élevés en matière de prestations en aidant les bénéficiaires, non seulement par des efforts de communication ou de visibilité, mais aussi par les efforts de notre programme de validation et contrôles pour repérer les cas d'inobservation et redresser les comptes, le cas échéant. La réalisation de ce résultat escompté représente un aspect important de l'objectif du gouvernement du Canada en ce qui concerne la sécurité du revenu pour les Canadiens. Comme nous le décrivons en détails à partir de la page 78, nous estimons avoir réussi à atteindre ce résultat escompté en 2006-2007. Les réalisations suivantes en témoignent :

- nous avons atteint nos principales normes de service de 98 % pour le traitement rapide des transactions liées aux prestations;
- nous avons atteint les objectifs principaux internes de rendement de plus de 98 % pour le traitement exact des transactions liées aux prestations;
- nous avons réduit la valeur des trop-payés que nous avons émis;
- nos principaux indicateurs de validation et contrôles des prestations laissent entendre que nous disposons de critères efficaces pour la sélection des comptes à risque élevés aux fins d'examen.

### Le déclenchement des paiements

Pour assurer des paiements rapides et exacts à des millions de bénéficiaires, en fonction d'une détermination précise de l'admissibilité au programme, il faut faire une planification et des efforts soutenus; il ne s'agit pas d'un automatisme. Nos programmes d'émission de paiements comportent des mesures de protection et des points de vérification tout au long des systèmes et des processus afin de contenir les risques de retard ou d'interruption, puisque nous connaissons l'importance des paiements que nous faisons pour des millions de bénéficiaires chaque mois. Les changements à nos systèmes de traitement des paiements sont planifiés, surveillés et mis à l'essai minutieusement avant leur mise en œuvre. Lorsque nous réussissons à attirer des débouchés, les programmes nouveaux ou révisés sont attentivement négociés avec les clients afin de nous assurer que leurs exigences peuvent être respectées

sans interrompre les engagements envers l'exécution des programmes existants.

## Notre approche : Validation

Nous croyons que la majorité des bénéficiaires éventuels présentent une demande aux programmes de prestations uniquement lorsqu'ils sont susceptibles d'y avoir droit. Pour nous en assurer, nous adoptons une stratégie fondée sur l'éducation, l'observation facilitée et le maintien d'une présence d'exécution crédible. Nos efforts de validation visent les comptes qui présentent un risque élevé de trop-payés éventuels, par exemple lorsque nous remarquons des incohérences entre l'état civil déclaré ou d'autres renseignements dans nos dossiers, dans le but de vérifier si les prestations et les crédits sont émis uniquement aux bénéficiaires qui y ont droit, et qu'ils reçoivent les bons montants, conformément à la législation pertinente.

## Conclusion

Selon nos réalisations au cours du dernier exercice par rapport à nos résultats escomptés, nous croyons que nous offrons des produits d'information de qualité et un service de demandes de renseignements rapide et accessible qui répond aux besoins des bénéficiaires de prestations. Nous continuons aussi de fournir un rendement remarquable dans l'émission de paiements exacts en temps opportun, fondés sur la détermination exacte de l'admissibilité aux prestations. En outre, grâce à la souplesse de l'Agence sur le plan législatif, les programmes que nous exécutons et les services que nous offrons servent non seulement le gouvernement du Canada mais aussi les provinces et les territoires.

Les résultats par rapport à nos mesures du résultat stratégique pour les programmes de prestations indiquent que les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements auxquels ils ont droit et qu'ils respectent leurs obligations en matière de déclaration des changements à leur situation qui touchent le calcul exact des paiements de prestations. Les résultats semblent aussi indiquer que les provinces, les territoires et d'autres ministères dépendent de l'ARC pour administrer des programmes et offrir des services qui répondent à leurs besoins. Nous pouvons ainsi conclure que l'ARC a atteint son résultat stratégique pour les programmes de prestations en 2006-2007, en l'occurrence que les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit.

Nos réalisations relatives à notre activité de programme des prestations sont présentées en détail à partir de la page 77.

# Programmes de prestations et services liés aux prestations exécutés par l'ARC

| Cinq programmes de prestations fédéraux |
|---|
| • Prestation fiscale canadienne pour enfants |
| • Prestation universelle pour la garde d'enfants[1] |
| • Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée |
| • Allocations spéciales pour enfants |
| • Crédit d'impôt pour personnes handicapées |

[1] Pour le compte de Ressources humaines et Développement social Canada.

| 17 programmes de prestations continus pour les provinces et les territoires | 1re année |
|---|---|
| • Colombie-Britannique – Prestation familiale de la Colombie-Britannique | 1996 |
| • Colombie-Britannique – Supplément au revenu gagné de la Colombie-Britannique | 1998 |
| • Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta | 1997 |
| • Prestation pour enfants de la Saskatchewan | 1998 |
| • Crédit pour la taxe de vente de la Saskatchewan | 2000 |
| • Prestation pour enfants du Yukon | 1999 |
| • Prestation pour enfants des Territoires du Nord-Ouest | 1998 |
| • Territoires du Nord-Ouest – Supplément pour travailleurs des T.N.-O | 1998 |
| • Prestations pour enfants du Nunavut | 1999 |
| • Supplément pour travailleurs territoriaux du Nunavut | 1999 |
| • Prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick | 1997 |
| • Supplément au revenu gagné du Nouveau-Brunswick | 1997 |
| • Prestation pour enfants de la Nouvelle-Écosse | 1998 |
| • Prestation pour enfants de Terre-Neuve-et-Labrador | 1999 |
| • Terre-Neuve-et-Labrador – Supplément à la nutrition mères-bébés | 2001 |
| • Crédit sur la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve | 1997 |
| • Prestation aux aînés de Terre-Neuve-et-Labrador | 1999 |

| Huit programmes de paiements uniques | Année* |
|---|---|
| • Programme ontarien d'aide pour les factures d'électricité résidentielle | 2006 |
| • Programme de Prestation pour les coûts de l'énergie | 2005 |
| • Remise sur les ressources de l'Alberta de 2005 | 2005 |
| • Remboursement aux contribuables de la Nouvelle-Écosse | 2003 |
| • Colombie-Britannique – remboursement des coûts de l'énergie de la C.-B. | 2001 |
| • Remboursement de la taxe sur l'énergie de l'Alberta | 2001 |
| • Dividende des contribuables de l'Ontario | 2001 |
| • Programme de l'allocation pour frais de chauffage (fédéral) | 2000 |

*Année d'imposition.

| 42 services d'échange et de transfert de données |
|---|
| • Dix-neuf échanges de données de la vérification du revenu avec les provinces afin d'appuyer les programmes |
| • Onze échanges de données du Supplément de la PNE avec les provinces et les territoires afin de faciliter le calcul des prestations d'aide sociale |
| • Quatre transferts de données avec les provinces pour appuyer les montants complémentaires pour les programmes de prestations pour enfants administrés par l'ARC |
| • Deux transferts de données concernant les renseignements sur les revenus et les enfants, afin d'appuyer l'administration des programmes du Supplément de revenu de l'Ontario et l'Allocation familiale du Québec. |
| • Deux échanges et transferts de données afin d'appuyer le nouveau programme d'assurance-médicaments de la Nouvelle-Écosse et pour aider le ministère du Revenu du Québec dans l'administration de la *Loi de l'impôt sur le revenu* du Québec. |
| • Quatre échanges et transferts de données pour soutenir l'administration fédérale du Supplément familial à l'assurance-emploi, le Bon d'études canadien, la Subvention canadienne pour l'épargne-études supplémentaire et le Supplément de revenu garanti |

# Nos activités de programme

Notre Architecture des activités de programme détermine nos activités de programme (AP) et montre de quelle façon elles se rapportent à nos résultats stratégiques (voir à la page 50). Ce cadre s'appuie sur la Structure de gestion, des ressources et des résultats (SGRR) établie par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada le 1er avril 2005.

Les activités de programme sont des groupes d'activités liées qui sont conçues et gérées dans le but de répondre à un besoin précis du public et sont souvent traitées comme une unité budgétaire. Chacune d'elles est énoncée à un niveau d'importance suffisant pour tenir compte de notre façon d'affecter et de gérer nos ressources en vue d'atteindre les résultats voulus. L'ARC compte six activités de programme distinctes plus une activité de programme pour les services à l'entreprise; nos résultats relatifs aux services à l'entreprise sont traités à partir de la page 83.

Les sections suivantes sont organisées en fonction de ces six activités de programme (AP) :

- **Aide à la clientèle**[12] (AP1), pour aider les contribuables à respecter leurs obligations en vertu du régime d'autocotisation du Canada;
- **Cotisations des déclarations et traitement des paiements** (AP2), pour traiter et valider les déclarations des contribuables; enregistrer, établir et tenir à jour les comptes des contribuables; recevoir les paiements;
- **Observation en matière de production de déclaration et de versement**[13] (AP3), pour repérer et traiter les cas d'inobservation liés aux exigences des contribuables en matière de production et de versement, et gérer la dette fiscale;
- **Observation en matière de déclaration** (AP4), pour vérifier la divulgation complète et exacte faite par les contribuables au sujet de tous les renseignements nécessaires à l'établissement de leurs obligations fiscales et pour protéger l'assiette fiscale au moyen d'activités de vérification et d'exécution;
- **Appels** (AP5), pour fournir un processus de règlement des différends rapide et impartial à l'intention des contribuables qui s'opposent aux décisions prises par l'ARC;
- **Programmes de prestations** (AP6), pour fournir aux Canadiens des prestations calculées en fonction du revenu et d'autres services qui contribuent directement à leur bien-être économique et social.

Pour chaque AP, nous présentons un exposé sur le rendement par rapport aux résultats escomptés de l'AP, nous précisons les principaux résultats atteints en cours d'exercice et comment ces derniers viennent appuyer nos résultats stratégiques. Nous donnons aussi un aperçu du profil de dépenses et des données volumétriques de l'AP. À la fin de chaque section, nous présentons les résultats par rapport à nos principaux indicateurs de façon logique dans une fiche de rendement afin de montrer comment nous en sommes arrivés à nos conclusions par rapport à chacun des résultats escomptés.

12. doit être renommée **Aide aux contribuables et aux entreprises**

13. doit être renommée **Comptes clients et observation en matière de production des déclarations**

# Architecture des activités de programme de l'ARC

## Aide à la clientèle (AP1)

Nous effectuons notre activité de programme Aide à la clientèle dans le but de fournir aux contribuables les outils, l'aide et l'information qui favorisent l'observation volontaire de leurs obligations fiscales. Pour atteindre le résultat escompté, nous exécutons des programmes d'éducation et de sensibilisation, nous répondons aux demandes de renseignements, nous fournissons des décisions et des interprétations, nous enregistrons des régimes et des organismes de bienfaisance et nous administrons les programmes de droits d'accise pour certains produits de consommation.

Comme l'indique notre fiche de rendement à la page 55, nous estimons que les contribuables ont continué d'avoir accès en temps opportun à des renseignements exacts au cours de 2006-2007; par conséquent, nous avons atteint le résultat escompté pour l'activité de programme Aide à la clientèle. En atteignant ce résultat, nous avons aidé les contribuables à comprendre plus facilement leurs obligations en matière d'enregistrement, de production des déclarations, de versement et de déclaration, et à y répondre, en vertu du système d'autocotisation du Canada, facilitant par le fait-même l'observation volontaire.

**Résultat escompté : Les contribuables, les entreprises et les inscrits reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles.**

**Notre évaluation : Atteint**

### Notre mesure : Renseignements en temps opportun

En 2006-2007, nous estimons que, en général, les niveaux des services de renseignements offerts ont continué de répondre à nos attentes en ce qui a trait au moment opportun. Par exemple, nous avons traité plus de 15 millions de demandes de renseignements publiques liées à la fiscalité en 2006-2007 et avons atteint nos normes de service liées à la réponse aux demandes de renseignements générales et sur l'impôt des entreprises de façon opportune. Cela a été possible grâce à une affectation unique de ressources, dans l'exercice, qui a aidé à traiter un volume d'appels complexes et propres à des comptes qui ont exigé des délais supplémentaires pour les régler, un volume d'appels plus élevés que prévu en raison de notre initiative des liens intelligents, ainsi qu'à l'affectation de ressources aux secteurs d'activité prioritaires pour les comptoirs de Service Canada et de l'ARC. Nous avons également atteint notre norme de service quant aux appels des organismes de bienfaisance. Associé aux résultats atteints quant à nos objectifs d'accessibilité (voir la page 53), nous estimons que les résultats atteints par rapport à ces normes de service représentent l'indicateur principal de notre réussite dans l'atteinte de notre résultat escompté puisque les appels téléphoniques demeurent la voie principale au moyen de laquelle un grand nombre de contribuables obtiennent des renseignements de l'ARC.

En outre, grâce à notre processus d'examen annuel rigoureux, nous avons assuré l'intégration exacte et ponctuelle de nouveaux renseignements dans nos publications fiscales, des documents qui sont essentiels afin d'aider les contribuables à respecter leurs obligations législatives, politiques et procédurales et à recevoir leurs versements conformément aux lois fédérales et provinciales.

Nos ressources au sein de l'activité de programme Aide à la clientèle visent aussi principalement à informer les contribuables des changements aux lois en temps opportun et de façon efficace. Chaque année, nous appuyons le ministère des Finances et coordonnons des propositions de modifications législatives au sein de l'Agence. En 2006-2007, nous avons mis en oeuvre les changements qui avaient été promulgués. L'exemple le plus remarquable s'est produit au moment de l'application de la réduction de 1 % de la TPS/TVH, qui est entrée en vigueur le 1er juillet 2006. Nous avons aussi participé à la rédaction des mesures législatives du budget fédéral de 2007, comme le nouveau crédit d'impôt pour enfants et la série de mesures d'allègement fiscal pour appuyer les Jeux Olympiques et paralympiques d'hiver de Vancouver 2010. Nos efforts dans ces domaines nous aident à assurer que les modifications législatives proposées simplifient et clarifient la loi, sont réalisables sur le plan administratif, tiennent

# Architecture des activités de programme de l'ARC

## Notre mission

Exécuter les programmes fiscaux de prestations et autres et assurer l'observation fiscale pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada, de façon à contribuer au bien-être économique et social continu des Canadiens

## Résultats stratégiques

*Réaliser notre mission*

### Services fiscaux

**Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée**

### Programmes de prestations

**Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit**

## Activités de programme

*Réaliser nos résultats escomptés, atteignant ainsi nos résultats stratégiques*

| AP1 | AP2 | AP3 | AP4 | AP5 | AP6 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Aide à la clientèle** | **Cotisations des déclarations et traitement des paiements** | **Observation en matière de production de déclaration et de versement** | **Observation en matière de déclaration** | **Appels** | **Programmes de prestations** |
| *Résultat escompté* | *Résultats escomptés* | *Résultats escomptés* | *Résultat escompté* | *Résultat escompté* | *Résultats escomptés* |
| Les contribuables, les entreprises et les inscrits reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles | L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts<br><br>Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard | Les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et demeurent dans les limites prévues<br><br>Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard | Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard | Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées | Les bénéficiaires de prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles<br><br>La détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts |

# Aide à la clientèle (AP1)

Nous effectuons notre activité de programme Aide à la clientèle dans le but de fournir aux contribuables les outils, l'aide et l'information qui favorisent l'observation volontaire de leurs obligations fiscales. Pour atteindre le résultat escompté, nous exécutons des programmes d'éducation et de sensibilisation, nous répondons aux demandes de renseignements, nous fournissons des décisions et des interprétations, nous enregistrons des régimes et des organismes de bienfaisance et nous administrons les programmes de droits d'accise pour certains produits de consommation.

Comme l'indique notre fiche de rendement à la page 55, nous estimons que les contribuables ont continué d'avoir accès en temps opportun à des renseignements exacts au cours de 2006-2007; par conséquent, nous avons atteint le résultat escompté pour l'activité de programme Aide à la clientèle. En atteignant ce résultat, nous avons aidé les contribuables à comprendre plus facilement leurs obligations en matière d'enregistrement, de production des déclarations, de versement et de déclaration, et à y répondre, en vertu du système d'autocotisation du Canada, facilitant par le fait-même l'observation volontaire.

**Résultat escompté :** Les contribuables, les entreprises et les inscrits reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles.

**Notre évaluation :** Atteint

## Notre rendement : Reçoivent en temps opportun

En 2006-2007, nous estimons que, en général, les niveaux des services de renseignements offerts ont continué de répondre à nos attentes en ce qui a trait au moment opportun. Par exemple, nous avons traité plus de 15 millions de demandes de renseignements publiques liées à la fiscalité en 2006-2007 et avons atteint nos normes de service liées à la réponse aux demandes de renseignements générales et sur l'impôt des entreprises (le taux opportun). Cela a été possible grâce à une affectation unique de ressources, dans l'exercice, qui a aidé à traiter un volume d'appels complexes et propres à des comptes qui ont exigé des délais supplémentaires pour les régler, un volume d'appels plus élevés que prévu en raison de notre initiative des liens intelligents, ainsi qu'à l'affectation de ressources aux secteurs d'activité prioritaires pour les comptoirs de Service Canada et de l'ARC. Nous avons également atteint notre norme de service quant aux appels des organismes de bienfaisance. Associé aux résultats atteints quant à nos objectifs d'accessibilité (voir la page 53), nous estimons que les résultats atteints par rapport à ces normes de service représentent l'indicateur principal de notre réussite dans l'atteinte de notre résultat escompté puisque les appels téléphoniques demeurent la voie principale au moyen de laquelle un grand nombre de contribuables obtiennent des renseignements de l'ARC.

En outre, grâce à notre processus d'examen annuel rigoureux, nous avons assuré l'intégration exacte et ponctuelle de nouveaux renseignements dans nos publications fiscales, des documents qui sont essentiels afin d'aider les contribuables à respecter leurs obligations législatives, politiques et procédurales et à recevoir leurs versements conformément aux lois fédérales et provinciales.

Nos ressources au sein de l'activité de programme Aide à la clientèle visent aussi principalement à informer les contribuables des changements aux lois en temps opportun et de façon efficace. Chaque année, nous appuyons le ministère des Finances et coordonnons des propositions de modifications législatives au sein de l'Agence. En 2006-2007, nous avons mis en œuvre les changements qui avaient été promulgués. L'exemple le plus remarquable s'est produit au moment de l'application de la réduction de 1 % de la TPS/TVH, qui est entrée en vigueur le 1er juillet 2006. Nous avons aussi participé à la rédaction des mesures législatives du budget fédéral de 2007, comme le nouveau crédit d'impôt pour enfants et la série de mesures d'allégement fiscal pour appuyer les Jeux Olympiques et paralympiques d'hiver de Vancouver 2010. Nos efforts dans ces domaines nous aident à assurer que les modifications législatives proposées simplifient et clarifient la loi, sont réalisables sur le plan administratif, tiennent

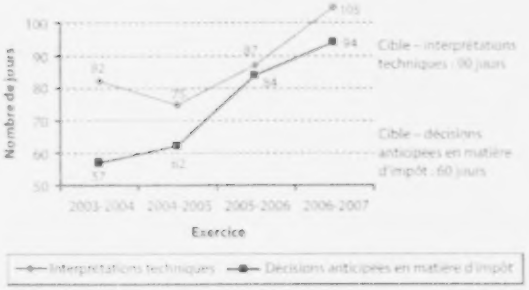
compte du fardeau imposé aux contribuables, renforcent l'exécution et améliorent l'efficacité administrative. Chacun de ces principes favorise l'observation volontaire et permettent de protéger l'assiette de revenus du Canada.

En ce qui concerne les décisions en matière de TPS/TVH, nous avons lancé une nouvelle norme de service en 2006-2007 visant à fournir des réponses par écrit aux demandes de renseignements techniques dans les 45 jours ouvrables de la réception de la demande. Nous avons dépassé notre objectif de 75 % pour la réponse à plus de 4 400 demandes en émettant une réponse écrite rapidement 87 % du temps.

Un domaine qui doit être amélioré en ce qui concerne le respect de nos normes de service est celui de la prestation d'interprétations techniques en matière d'impôt sur le revenu dans une moyenne de 90 jours. Notre décision de pencher nos efforts sur les dossiers plus anciens a entraîné une augmentation de notre moyenne à 105 jours pour les 2 400 interprétations techniques et plus fournies au cours du dernier exercice (voir la Figure 9). Maintenant que cet effort unique est terminé, notre rendement en matière d'émission d'interprétations techniques au cours du prochain exercice devrait s'améliorer.

Un autre secteur à améliorer est le respect de notre norme de service liée à l'émission de décisions anticipées en matière d'impôt dans une moyenne de 60 jours. Nous avons émis plus de 300 décisions en matière d'impôt en 2006-2007 et, par rapport à une moyenne de 114 jours pour le premier trimestre, notre rendement par rapport à notre norme de service s'est amélioré progressivement à une moyenne de 94 jours à la fin de l'exercice (voir la Figure 9). Nous prévoyons que cette tendance se poursuivra au cours du prochain exercice, avec l'embauche de ressources supplémentaires, ce qui est actuellement en cours de réalisation.

**Figure 9** Réponse en temps opportun aux demandes de décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu et d'interprétations techniques




**Qualité des données :** Bonne

Il est important de régler nos problèmes de rendement en ce qui a trait à ces deux normes de service puisque, même si seulement un nombre comparativement peu élevé de contribuables ont été touchés par ces services, le fait d'offrir des services de façon moins opportune dans ces secteurs pourrait avoir pour résultat que les contribuables entreprennent des transactions douteuses, qui pourraient mener à une réduction de l'observation et à des activités de vérification et d'appels plus coûteuses.

Nous offrons aussi des services en temps opportun à d'autres ministères qui profitent indirectement aux contribuables, comme le service offert à Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC) relativement au RPC et à l'AE. En 2006-2007, nous avons de nouveau atteint la norme de service de 85 % pour l'achèvement en temps opportun de plus de 70 000 demandes de décision prévues dans le protocole d'entente. Nous estimons que nos résultats dans la réalisation de cette entente de longue date sur les niveaux de service est l'indicateur déterminant de notre rapidité dans la prestation de services à notre clientèle.

## Notre mesure : Renseignements exacts

Il est essentiel que nous fournissions aux contribuables des renseignements exacts afin qu'ils puissent observer leurs obligations en matière d'autocotisation et de déclarer leurs dettes fiscales à l'ARC. L'évaluation de la fiabilité de nos services téléphoniques représente l'indicateur quantitatif

unique que nous utilisons pour déterminer si nos services de renseignements sont exacts. Les résultats de notre sondage sur l'exactitude indiquent que le rendement relatif aux réponses aux dizaines de millions de demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2006-2007 est demeuré élevé par rapport à l'exercice de référence 1996-1997[14]. Nous estimons que le résultat atteint par rapport à cet indicateur clé nous donne un niveau d'assurance suffisant pour conclure que nous fournissons aux contribuables des renseignements exacts.

## Notre mesure : Renseignements accessibles

Si les contribuables n'étaient pas en mesure d'accéder aux renseignements, aux outils et à l'aide que nous offrons d'une manière qui répond à leurs besoins, la valeur des services exacts en temps opportun serait compromise. En général, les résultats par rapport à nos indicateurs clés indiquent que les contribuables continuent d'avoir l'accès nécessaire aux services dont ils ont besoin pour respecter leurs obligations en vertu du régime fiscal du Canada. À notre avis, nous avons atteint nos attentes en matière d'accessibilité.

Nous nous appuyons sur les résultats atteints de nos objectifs d'accessibilité des demandeurs en ce qui concerne les demandes de renseignements téléphoniques généraux, des entreprises et des organismes de bienfaisance pour juger si les contribuables disposent ou non de l'accès nécessaire à nos services de renseignements. Comme l'indique notre fiche de rendement, nous avons dépassé nos objectifs de 80 % pour ces demandes de renseignements de haut volume au cours de 2006-2007, atteignant 83 % pour les demandes de renseignements généraux, 86 % pour les demandes de renseignements des entreprises, et 96 % pour les demandes de renseignements des organismes de bienfaisance.

La poursuite du regroupement de nos centres d'appels en centres d'expertise et la mise en oeuvre de réseaux téléphoniques nationaux, au cours de la dernière année, ont aidé à maximiser l'efficience des programmes. Par exemple, notre service Liens intelligents, qui joint la voie téléphonique et les voies de communication pour la prestation de services sur le Web, permet aux contribuables d'utiliser notre site pour se connecter directement à nos agents des centres d'appels sélectionnés. Nous utilisons la rétroaction sur le service pour en améliorer le contenu et la navigation, ce qui améliore davantage cette option de libre-service.

Notre site Web est un autre élément clé de notre stratégie visant à améliorer l'accès des contribuables aux renseignements dont ils ont besoin, leur permettant ainsi de respecter leurs obligations en matière d'observation. Le nombre de visites sur le site Web de l'ARC en 2006-2007 (plus de 36 millions) a dépassé les attentes, et le nombre de téléchargement de publications (plus de 61 millions) a augmenté par rapport au dernier exercice.

En 2006-2007, nous avons travaillé à accroître notre visibilité auprès de la collectivité au moyen d'activités telles que la collaboration avec le Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises, les visites communautaires et la participation à des salons. En voici quelques exemples additionnels.

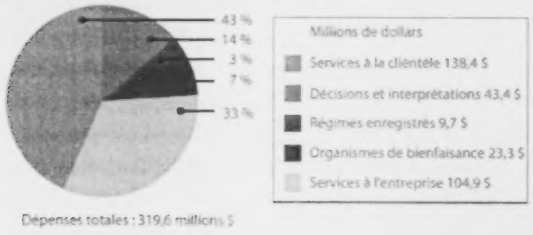
- L'ARC a dirigé plus de 1 000 événements de visibilité, avec plus de 55 000 participants, dans le but de donner des renseignements sur les prestations et les versements aux particuliers comme les bénéficiaires actuels et éventuels de prestations pour enfants, les étudiants et les nouveaux arrivants au Canada.
- Nous avons tenu près de 1 100 événements de visibilité à l'intention des entreprises, avec plus de 23 000 participants, dans le but d'appuyer la communauté des affaires en facilitant l'observation pour les groupes tels que les petites entreprises, les inscrits à la TPS/TVH/TVP et les utilisateurs possibles de services électroniques aux entreprises.
- Un total de 358 visites ont été faites afin de fournir aux exportateurs de bois d'oeuvre des renseignements sur leurs droits et obligations en vertu de la nouvelle *Loi de 2006 sur le droit à l'exportation de produits de bois d'oeuvre*.

14. Nous évitons d'attribuer une trop grande importance aux résultats du sondage sur l'exactitude en raison d'un changement à la méthode, de la portée restreinte du sondage et d'une réduction de la taille des échantillons.

Dans l'ensemble, nous croyons que nous avons répondu à nos attentes liées à l'amélioration de nos autres sources de renseignements dans le but d'élargir la gamme et l'exactitude des produits de communication.

## Un aperçu de l'aide à la clientèle (AP1)

**Figure 10** Dépenses en ressources




Dépenses totales : 319,6 millions $

En 2006-2007, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 319,6 millions de dollars (4 062 ETP), soit 9,4 % des dépenses globales de l'ARC (Figure 10)[1]. De ces 319,6 millions de dollars, 214,7 millions ont été affectés aux dépenses nettes du programme et 104,9 millions ont été attribués à l'activité de programme des Services à l'entreprise. Le travail dans le cadre de cette activité de programme est effectué au moyen de plusieurs Centres d'appels et 48 BSF d'un bout à l'autre du Canada.

***Données volumétriques principales par sous-activité***

- **Demandes de renseignements et services d'information** – Nous avons traité plus de 15 millions de demandes de renseignements du public et obtenu près de 36,4 millions de visites du site Web de l'ARC liées à la fiscalité.
- **Décisions et interprétations en matière d'accise et de TPS/TVH** – Nous avons traité plus de 4 400 demandes de renseignements écrites pour des décisions et des interprétations et plus de 120 000 demandes de renseignements téléphoniques sur la TPS/TVH.
- **Décisions en matière du RPC/AE** – Nous avons traité plus de 70 000 demandes de décisions.
- **Régimes enregistrés** – Nous avons administré environ 30 000 régimes (p. ex. les régimes de pension agréés, les régimes de participation différée aux bénéfices, le Régime de prestations supplémentaires de chômage, les placements enregistrés), examiné des déclarations connexes et effectué 530 vérifications.
- **Organismes de bienfaisance** – Nous avons administré plus de 82 000 organismes de bienfaisance enregistrés, traité leurs déclarations et effectué 847 vérifications.

[1] Il est possible que les dépenses et le nombre d'ETP liés aux sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

## Fiche de rendement

| Résultat escompté | Exercice | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|---|
| **Les contribuables, les entreprises et les inscrits reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles** | **2006-2007** | **Atteint** | **Bonne** |
| | **2005-2006** | **Atteint** | **Bonne** |

**Renseignements en temps opportun**

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Appels concernant des renseignements généraux répondus dans les deux minutes suivant la mise en attente | 80 % | 74 % | 77 % | 81 % | 80 % | 82 % | ✓ |
| Appels sur les entreprises répondus dans les deux minutes suivant la mise en attente | 80 % | 70 % | 74 % | 81 % | 85 % | 81 % | ✓ |
| Appels concernant les organismes de bienfaisance répondus dans les 60 secondes suivant la mise en attente | 85 % | 67 % | 77 % | 90 % | 86 % | 89 % | ✓ |
| Modifications législatives indiquées rapidement dans les renseignements offerts au public | S.O. | n.d. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Réponse aux demandes écrites de décisions et d'interprétation en matière de TPS/TVH dans un délai de 45 jours ouvrables | 75 % | n.d. | 76 % | 86 % | 88 % | 87 %[1] | ✓ |
| Nombre de jours moyens pour envoyer aux contribuables une interprétation technique en matière d'impôt sur le revenu | 90 jours (moy.) | 78 jours | 82 jours | 75 jours | 87 jours | 105 jours | ✗ |
| Nombre de jours moyens pour émettre aux contribuables une décision anticipée en matière d'impôt sur le revenu | 60 jours (moy.) | 60 jours | 57 jours | 62 jours | 84 jours | 94 jours | ✗ |
| Pourcentage des décisions en matière du RPC et de l'AE émises dans les délais prévus | 85 % | 81 % | 86 % | 91 % | 92 % | 86 % | ✓ |

[1] Cela est devenu une norme de service en 2006-2007. Les résultats des années précédentes indiquent le rendement par rapport à un objectif de rendement interne.

## Fiche de rendement

| Résultat escompté | Exercice | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|---|
| **Les contribuables, les entreprises et les inscrits reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles** | **2006-2007** | **Atteint** | **Bonne** |
| | **2005-2006** | **Atteint** | **Bonne** |

### Renseignements en temps opportun

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Appels concernant des renseignement [illegible] répondus dans les deux minutes suivant la [illegible] en attente | 80 % | 74 % | 77 [illegible] | [illegible] | 80 % | 82 % | ✓ |
| Appels sur les entreprises [illegible] dans les deux minutes suivant la mise en attente | 80 % | 70 % | 74 [illegible] | 81 % | 85 % | 81 % | ✓ |
| Appels concernant les organismes de [illegible] répondus dans les 60 secondes [illegible] attente | 85 % | 67 % | 77 [illegible] | [illegible] | 86 % | 89 % | ✓ |
| Modifications législatives [illegible] dans les renseignements [illegible] | S.O. | n.d. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Réponse aux demandes écrites [illegible] d'interprétation en matière [illegible] délai de 45 jours ouvrables | 75 % | n.d. | [illegible] | [illegible] | 88 % | 87 %[1] | ✓ |
| Nombre de jours moyens [illegible] contribuables une interprétation [illegible] matière d'impôt sur le revenu | 90 jours (moy.) | 78 jours | 92 [illegible] | [illegible] | 87 jours | 105 jours | ✗ |
| Nombre de jours moyens [illegible] contribuables une décision [illegible] d'impôt sur le revenu | 60 jours (moy.) | 60 jours | [illegible] | [illegible] | 84 jours | 94 jours | ✗ |
| Pourcentage des décisions [illegible] | 85 % | 81 [illegible] | [illegible] | [illegible] | [illegible] | [illegible] | ✓ |

[1] [illegible]

Activités de programme

**Renseignements exacts**

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Niveau d'exactitude des agents par rapport à l'exercice de référence 1996-1997 | S.O. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

**Renseignements accessibles**

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Demandeurs de renseignements généraux qui ont joint notre service téléphonique | 80 % | 91 % | 91 % | 83 % | 83 % | 83 % | ✓ |
| Demandeurs de renseignements sur les entreprises qui ont joint notre service téléphonique | 80 % | 90 % | 86 % | 83 % | 91 % | 86 % | ✓ |
| Demandeurs de renseignements sur les organismes de bienfaisance qui ont joint notre service téléphonique | 80 % | n.d. | 96 % | 94 % | 93 % | 96 % | ✓ |
| Amélioration de nos autres sources de renseignements dans le but d'élargir la gamme et l'exactitude des produits de communication | S.O. | n.d. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

✓ Atteint | ☑ En grande partie atteint | ✗ Non atteint

# Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2)

Nous estimons qu'en offrant aux contribuables une commodité et une accessibilité accrues au moyen de la technologie de la production et des paiements électroniques, nous encourageons leur observation volontaire et les aidons ainsi à respecter leurs obligations fiscales, ce qui aide à protéger l'assiette fiscale du Canada. C'est pourquoi notre activité de programme Cotisations des déclarations et traitement des paiements comprend deux résultats escomptés.

Tel qu'il a été démontré dans notre fiche de rendement, nous avons atteint notre premier résultat escompté en atteignant les objectifs de traitement des déclarations pour nos indicateurs clés. Ces résultats sont la marque de notre réussite pour ce qui est d'influencer les contribuables de façon positive à participer au régime fiscal du Canada, favorisant ainsi l'observation.

En outre, les taux de recouvrement de nos programmes d'examens fiscaux au cours de 2006-2007 constituent le fondement de notre évaluation selon lequel nous avons également atteint nos attentes quant à la détermination et au traitement de l'inobservation. Ces résultats démontrent le rôle vital que jouent les renseignements déclarés par des tiers pour le maintien de l'observation parmi les 25 millions de particuliers contribuables canadiens.

**Résultat escompté : L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts.**

**Notre évaluation : Atteint**

## Notre mesure : Traitement rapide

Nous avons atteint la majorité de nos normes de service les plus importantes en matière de traitement relativement aux activités de grande envergure ou ayant un volume élevé en 2006-2007. Voici les résultats obtenus par rapport à nos principales normes de service externes :

- nous avons traité 12,4 millions de déclarations T1 sur papier dans une moyenne de 27 jours, ce qui est dans la limite de notre norme de quatre à six semaines;
- nous avons traité 12,8 millions de déclarations électroniques T1 dans une moyenne de 11 jours, ce qui est dans la limite de notre norme de deux semaines;
- nous avons atteint notre objectif de 95 % en traitant plus de 98 % des 6,3 millions de déclarations de TPS/TVH dans un délai de 21 jours;
- nous avons traité plus de 1,6 million de déclarations T2 sur papier, 90 % dans un délai de 50 jours, atteignant notre objectif de 75 %, et 97 % dans un délai de 90 jours, atteignant notre objectif de 90 %;
- nous avons traité à temps la totalité des 1,9 million de relevés des arriérés, atteignant notre objectif de 95 %;
- nous avons émis à temps la presque totalité des 2,7 millions des relevés de paiements provisoires, atteignant notre objectif de 95 %.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre rendement par rapport à nos normes de service externes, y compris les résultats des exercices antérieurs, à la page 61.

Voici nos résultats par rapport à nos principales normes de rendement internes en matière de rapidité en 2006-2007 :

- nous avons traité plus de 34,8 millions de paiements, déposant plus de 99 % des paiements (selon la valeur) dans un délai de 24 heures, y compris presque 96 % des paiements non électroniques (selon la valeur);
- à la mi-juin, nous avions traité la presque totalité des déclarations T1 produites à temps avant le 30 avril, atteignant notre objectif de 98 %;
- nous avons traité 86,6 % des plus de 935 000 déclarations T4 (reçues entre le 1er janvier et le 31 mars 2007) avant le 30 avril, atteignant en grande partie notre objectif de 90 %;
- nous avons traité environ 46 % des plus de 288 000 déclarations T5 (reçues entre le 1er janvier et le 31 mars 2007) avant le 31 mai, n'atteignant pas notre objectif de 90 %.

# Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2)

Nous estimons qu'en offrant aux contribuables une commodité et une accessibilité accrues au moyen de la technologie de la production et des paiements électroniques, nous encourageons leur observation volontaire et les aidons ainsi à respecter leurs obligations fiscales, ce qui aide à protéger l'assiette fiscale du Canada. C'est pourquoi notre activité de programme Cotisations des déclarations et traitement des paiements comprend deux résultats escomptés.

Tel qu'il a été démontré dans notre fiche de rendement, nous avons atteint notre premier résultat escompté en atteignant les objectifs de traitement des déclarations pour nos indicateurs clés. Ces résultats sont la marque de notre réussite pour ce qui est d'influencer les contribuables de façon positive à participer au régime fiscal du Canada, favorisant ainsi l'observation.

En outre, les taux de recouvrement de nos programmes d'examens fiscaux au cours de 2006-2007 constituent le fondement de notre évaluation selon lequel nous avons également atteint nos attentes quant à la détermination et au traitement de l'inobservation. Ces résultats démontrent le rôle vital que jouent les renseignements déclarés par des tiers pour le maintien de l'observation parmi les 25 millions de particuliers contribuables canadiens.

**Résultat escompté : L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts.**

**Notre évaluation : Atteint**

Nous avons atteint la majorité de nos normes de service les plus importantes en matière de traitement relativement aux activités de grande envergure ou ayant un volume élevé en 2006-2007. Voici les résultats obtenus par rapport à nos principales normes de service externes :

- nous avons traité 12,4 millions de déclarations T1 sur papier dans une moyenne de 27 jours, ce qui est dans la limite de notre norme de quatre à six semaines;
- nous avons traité 12,8 millions de déclarations électroniques T1 dans une moyenne de 11 jours, ce qui est dans la limite de notre norme de deux semaines;
- nous avons atteint notre objectif de 95 % en traitant plus de 98 % des 6,3 millions de déclarations de TPS/TVH dans un délai de 21 jours;
- nous avons traité plus de 1,6 million de déclarations T2 sur papier, 90 % dans un délai de 50 jours, atteignant notre objectif de 75 %, et 97 % dans un délai de 90 jours, atteignant notre objectif de 90 %;
- nous avons traité à temps la totalité des 1,9 million de relevés des arriérés, atteignant notre objectif de 95 %;
- nous avons émis à temps la presque totalité des 2,7 millions des relevés de paiements provisoires, atteignant notre objectif de 95 %.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre rendement par rapport à nos normes de service externes, y compris les résultats des exercices antérieurs, à la page 61.

Voici nos résultats par rapport à nos principales normes de rendement internes en matière de rapidité en 2006-2007 :

- nous avons traité plus de 34,8 millions de paiements, déposant plus de 99 % des paiements (selon la valeur) dans un délai de 24 heures, y compris presque 90 % des paiements non électroniques (selon la valeur);
- à la mi-juin, nous avions traité la presque totalité des déclarations T1 produites à temps avant le 30 avril, atteignant notre objectif de 98 %;
- nous avons traité 80,6 % des plus de 935 000 déclarations T4 (reçues entre le 1er janvier et le 31 mars 2007) avant le 30 avril, atteignant en grande partie notre objectif de 90 %;
- nous avons traité environ 46 % des plus de 288 000 déclarations T5 (reçues entre le 1er janvier et le 31 mars 2007) avant le 31 mai, n'atteignant pas notre objectif de 90 %.

La baisse du rendement pour le traitement des déclarations T4 et T5 est largement attribuable aux deux importants problèmes des systèmes survenus en janvier et en mars 2007, ce qui, à notre avis, ne se reproduira pas. Les retards de traitement n ont pas eu d'incidence sur le service aux contribuables.

Comme il en est question dans la section Atteindre les résultats stratégiques des Services fiscaux, une partie importante de notre approche en vue d'améliorer la rapidité, ainsi que l'exactitude et l'efficacité, du traitement des déclarations consiste à encourager une meilleure participation des contribuables à nos options de production électronique des déclarations. Voici la participation à la production électronique des déclarations en 2006-2007, pour nos principales charges de travail :

- 50,6 % des déclarations de revenus des particuliers;
- plus de 15 % des déclarations de revenus des sociétés admissibles;
- presque 9,8 % des déclarations T4;
- 14,2 % des déclarations de TPS/TVH.

## Notre mesure : Traitement exact

L'outil principal pour déterminer si nous avons établi des cotisations exactes pour les déclarations est notre Programme d'évaluation de la qualité T1, qui examine les cotisations initiales des déclarations de revenus des particuliers pour chaque année de traitement. Au cours de notre examen de 2006-2007[15], nous avons constaté que les erreurs de traitement qui avaient une incidence directe sur le remboursement ou le solde à payer du contribuable s'élevaient à environ 1 %, atteignant ainsi notre objectif de 98 % lié à l'exactitude. De 1999 à 2006, les montants moyens concernés s'élevaient entre 225 dollars et 355 dollars par erreur.

À compter de la période de production des déclarations de 2005 (année d'imposition 2004), nous avons introduit la technologie du code à barres bidimensionnel (2D) pour les déclarations sur papier produites par ordinateur pour le compte des particuliers. En 2006-2007, cette pratique a été étendue à toutes les déclarations produites par ordinateur dans l'année en cours et dans certaines années antérieures et introduite dans le cas de la déclaration T2. Ce code à barres contient toutes les données personnelles et financières du contribuable qui sont nécessaires pour établir la cotisation de la déclaration et assurent pratiquement la saisie exacte de ses données. En 2006-2007, nous avons traité presque 4 millions de déclarations avec code à barres 2D.

**Résultat escompté : Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.**

**Notre évaluation : Atteint**

## Notre mesure : Repérage des cas d'inobservation

Le besoin de traitement efficace afin de repérer les cas d'inobservation est un élément fondamental pour que les particuliers versent l'impôt qu'ils doivent. Certaines déclarations peuvent faire l'objet d'un examen ultérieur en vertu de nos programmes de postcotisation. Nous consacrons ainsi des ressources dans les domaines où nos cotisations indiquent que le risque et la possibilité de conséquences sur les recettes de l'inobservation sont les plus élevés. Notre stratégie est conçue pour rendre notre administration du régime fiscal plus équitable, recouvrer davantage de recettes pour les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, et imposer un fardeau moins lourd aux contribuables qui observent les lois fiscales. Nos programmes d'examen favorisent aussi l'éducation des contribuables en cernant des domaines courants de malentendus.

Le succès de notre approche axée sur l'évaluation du risque se manifeste lorsque des recouvrements découlant des examens ciblés moyens dépassent les recouvrements aléatoires. En 2005 (la dernière année pour laquelle des résultats sont disponibles)[16], nous avons fixé des cotisations supplémentaires dans 24 % des examens ciblés et dans 15 % des examens aléatoires, ce qui constitue un rapport de 1,6 pour 1.

15. La période d'examen était du 2 mars 2006 au 29 juin 2006.

16. En raison de la disponibilité des données, ces renseignements proviennent toujours de l'exercice précédent.

Nous ne considérons pas le léger déclin de ce rapport comparativement aux exercices précédents comme étant une baisse de notre rendement des examens ciblés. Le déclin est davantage attribuable à des impôts supplémentaires fixés dans un pourcentage supérieur d'examens aléatoires. Les montants supplémentaires moyens cotisés par examen étaient de 178 dollars pour les examens ciblés et de 55 dollars pour les examens aléatoires, soit un rapport de 3,2 pour 1. Cela laisse entendre que nous possédons des critères efficaces pour la sélection des comptes aux fins d'examen.

## Notre mesure : Mesures prises à l'égard de l'inobservation

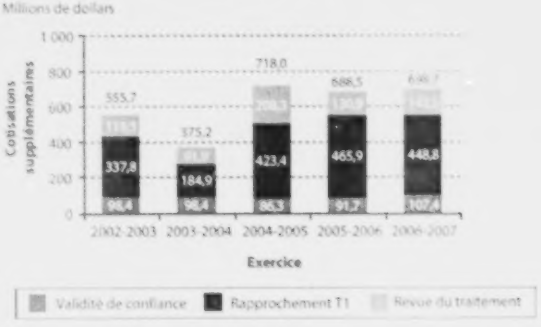
Programmes d'examen fiscal précotisation—Notre programme de validité de confiance, en vertu duquel nous effectuons des examens de précotisation, a déterminé un montant moyen de 359 dollars en cotisations supplémentaires par examen, portant le total à presque 107,4 millions de dollars en cotisations supplémentaires établies en 2006-2007.

Programmes d'examen fiscal postcotisation—Notre programme de rapprochement T1 compare les renseignements inscrits dans la déclaration de revenus d'un particulier aux renseignements fournis par des tiers, comme les employeurs ou les institutions financières. En 2006-2007, près de 820 000 mesures correctives ont entraîné l'établissement de cotisations supplémentaires de l'ordre de 448,8 millions de dollars.

Un deuxième programme postcotisation, notre Programme de revue du traitement, favorise l'observation et permet de maintenir la confiance en l'équité de nos programmes grâce à une meilleure éducation, à des systèmes efficaces de cotation du risque et à une approche équilibrée à l'égard du processus de sélection des dossiers. En 2006-2007, ce programme a permis de recouvrer plus de 142,5 millions de dollars en impôts supplémentaires.

La Figure 11 indique que près de 699 millions de dollars en cotisations supplémentaires ont été établies au moyen des trois programmes d'examens T1 en 2006-2007.

**Figure 11** Cotisations supplémentaires établies au moyen des examens T1




**Qualité des données :** Bonne

La baisse du rendement pour le traitement des déclarations T4 et T5 est largement attribuable aux deux importants problèmes des systèmes survenus en janvier et en mars 2007, ce qui, à notre avis, ne se reproduira pas. Les retards de traitement n'ont pas eu d'incidence sur le service aux contribuables.

Comme il en est question dans la section Atteindre les résultats stratégiques des Services fiscaux, une partie importante de notre approche en vue d'améliorer la rapidité, ainsi que l'exactitude et l'efficacité, du traitement des déclarations consiste à encourager une meilleure participation des contribuables à nos options de production électronique des déclarations. Voici la participation à la production électronique des déclarations en 2006-2007, pour nos principales charges de travail :

- 50,6 % des déclarations de revenus des particuliers;
- plus de 15 % des déclarations de revenus des sociétés admissibles;
- presque 9,8 % des déclarations T4;
- 14,2 % des déclarations de TPS/TVH.

## Notre mesure : Traitement exact

L'outil principal pour déterminer si nous avons établi des cotisations exactes pour les déclarations est notre Programme d'évaluation de la qualité T1, qui examine les cotisations initiales des déclarations de revenus des particuliers pour chaque année de traitement. Au cours de notre examen de 2006-2007[15], nous avons constaté que les erreurs de traitement qui avaient une incidence directe sur le remboursement ou le solde à payer du contribuable s'élevaient à environ 1 %, atteignant ainsi notre objectif de 98 % lié à l'exactitude. De 1999 à 2006, les montants moyens concernés s'élevaient entre 225 dollars et 355 dollars par erreur.

À compter de la période de production des déclarations de 2005 (année d'imposition 2004), nous avons introduit la technologie du code à barres bidimensionnel (2D) pour les déclarations sur papier produites par ordinateur pour le compte des particuliers. En 2006-2007, cette pratique a été étendue à toutes les déclarations produites par ordinateur dans l'année en cours et dans certaines années antérieures et introduite dans le cas de la déclaration T2. Ce code à barres contient toutes les données personnelles et financières du contribuable qui sont nécessaires pour établir la cotisation de la déclaration et assurent pratiquement la saisie exacte de ses données. En 2006-2007, nous avons traité presque 4 millions de déclarations avec code à barres 2D.

**Résultat escompté : Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.**

**Notre évaluation :** Atteint

## Notre mesure : Repérage des cas d'inobservation

Le besoin de traitement efficace afin de repérer les cas d'inobservation est un élément fondamental pour que les particuliers versent l'impôt qu'ils doivent. Certaines déclarations peuvent faire l'objet d'un examen ultérieur en vertu de nos programmes de postcotisation. Nous consacrons ainsi des ressources dans les domaines où nos cotisations indiquent que le risque et la possibilité de conséquences sur les recettes de l'inobservation sont les plus élevés. Notre stratégie est conçue pour rendre notre administration du régime fiscal plus équitable, recouvrer davantage de recettes pour les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, et imposer un fardeau moins lourd aux contribuables qui observent les lois fiscales. Nos programmes d'examen favorisent aussi l'éducation des contribuables en cernant des domaines courants de malentendus.

Le succès de notre approche axée sur l'évaluation du risque se manifeste lorsque des recouvrements découlant des examens ciblés moyens dépassent les recouvrements aléatoires. En 2005 (la dernière année pour laquelle des résultats sont disponibles)[16], nous avons fixé des cotisations supplémentaires dans 24 % des examens ciblés et dans 15 % des examens aléatoires, ce qui constitue un rapport de 1,6 pour 1.

15. La période d'examen était du 2 mars 2006 au 29 juin 2006.

16. En raison de la disponibilité des données, ces renseignements proviennent toujours de l'exercice précédent.

Nous ne considérons pas le léger déclin de ce rapport comparativement aux exercices précédents comme étant une baisse de notre rendement des examens ciblés. Le déclin est davantage attribuable à des impôts supplémentaires fixés dans un pourcentage supérieur d'examens aléatoires. Les montants supplémentaires moyens cotisés par examen étaient de 178 dollars pour les examens ciblés et de 55 dollars pour les examens aléatoires, soit un rapport de 3,2 pour 1. Cela laisse entendre que nous possédons des critères efficaces pour la sélection des comptes aux fins d'examen.

## Notre mesure : Mesures prises à l'égard de l'inobservation

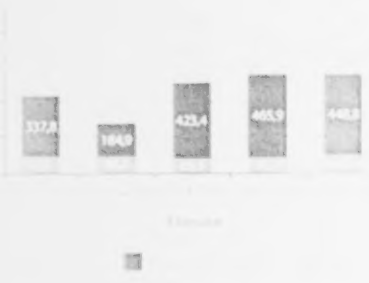
Programmes d'examen fiscal précotisation—Notre programme de validité de confiance, en vertu duquel nous effectuons des examens de précotisation, a déterminé un montant moyen de 359 dollars en cotisations supplémentaires par examen, portant le total à presque 107,4 millions de dollars en cotisations supplémentaires établies en 2006-2007.

Programmes d'examen fiscal postcotisation—Notre programme de rapprochement T1 compare les renseignements inscrits dans la déclaration de revenus d'un particulier aux renseignements fournis par des tiers, comme les employeurs ou les institutions financières. En 2006-2007, près de 820 000 mesures correctives ont entraîné l'établissement de cotisations supplémentaires de l'ordre de 448,8 millions de dollars.

Un deuxième programme postcotisation, notre Programme de revue du traitement, favorise l'observation et permet de maintenir la confiance en l'équité de nos programmes grâce à une meilleure éducation, à des systèmes efficaces de cotation du risque et à une approche équilibrée à l'égard du processus de sélection des dossiers. En 2006-2007, ce programme a permis de recouvrer plus de 142,5 millions de dollars en impôts supplémentaires.

La Figure 11 indique que près de 699 millions de dollars en cotisations supplémentaires ont été établies au moyen des trois programmes d'examens T1 en 2006-2007.

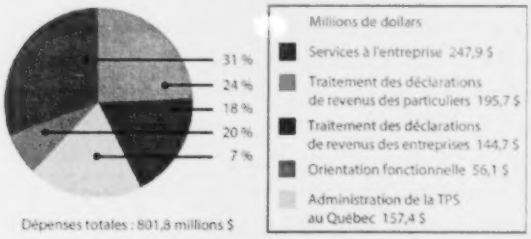
Figure 11 Cotisations supplémentaires établies au moyen des examens T1




Qualité des données : Bonne

## Un aperçu de Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2)

**Figure 12** Dépenses en ressources




Dépenses totales : 801,8 millions $

En 2006-2007, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 801,8 millions de dollars (8 428 ETP), soit 23,5 % des dépenses globales de l'ARC[1] (Figure 12). De ces 801,8 millions de dollars, 553,9 étaient affectés aux dépenses nettes des programmes et 247,9 millions de dollars à cette activité de programme pour les Services à l'entreprise.

***Données volumétriques principales par sous-activité***

- **Traitement des déclarations des particuliers** – Nous avons traité plus de 25 millions de déclarations des particuliers, dont plus de 12 millions étaient sur papier. Nous avons remboursé 21,2 milliards de dollars à plus de 16 millions de contribuables particuliers et traité plus de 202 000 déclarations de fiducies. Il y a eu plus de 500 000 utilisateurs et plus de 2,6 millions de visites à Mon dossier.
- **Traitement des déclarations des sociétés** – Nous avons administré environ 1,5 million de comptes d'employeurs et plus de 2,6 millions d'inscrits à la TPS/TVH (sauf pour le Québec). Nous avons traité plus de 1,6 million de déclarations des sociétés, plus de 488 000 remboursements aux visiteurs et presque 6,3 millions de déclarations de TPS/TVH.
- Nous avons traité plus de 34,8 millions de paiements, s'élevant à un peu plus de 346 milliards de dollars.

[1] Il est possible que les dépenses et le nombre d'ETP liés aux sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

## Fiche de rendement

| Résultat escompté | Exercice | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|---|
| **L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts** | **2006-2007** | **Atteint** | **Bonne** |
| | **2005-2006** | **Atteint** | **Bonne** |

**Traitement rapide**

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Normes de service externes** | | | | | | | |
| Rapidité du traitement des déclarations T1 sur papier (semaines) | 4-6 | 3,1 | 3,6 | 3,6 | 3,6 | 3,9 | ✓ |
| Rapidité du traitement des déclarations T1 électroniques (TED, IMPÔTEL, IMPÔTNET) (semaines) | 2 | 1,7 | 1,7 | 1,9 | 1,9 | 1,6 | ✓ |
| Pourcentage du traitement des déclarations de TPS/TVH dans un délai de 21 jours | 95 % | 96 % | 95,6 % | 96,5 % | 98,3 % | 98,5 % | ✓ |
| Pourcentage du traitement des déclarations T2 sur papier dans un délai de 50 jours | 75 % | 75,2 % | 76,5 % | 82,4 % | 88,2 % | 90,3 % | ✓ |
| Pourcentage du traitement des déclarations T2 sur papier dans un délai de 90 jours | 90 % | 91,2 % | 93,4 % | 95,9 % | 96,3 % | 97 % | ✓ |
| Pourcentage des états de paiements provisoires postés à temps | 95 % | 70 % | 60,7 % | 49,3 % | 99,4 % | 100 % | ✓ |
| **Normes de rendement internes** | | | | | | | |
| Pourcentage des fonds de paiements non électroniques déposés dans un délai de 24 heures suivant la réception | 100 %/ 95 % | 93,5 % | 94,5 % | 88,6 % | 99,4 % | 95,8 %[1] | ✓ |
| Pourcentage des inscriptions de numéros d'entreprise traitées dans un délai de 10 jours ouvrables | 95 % | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | 98,2 % | ✓ |
| Déclarations T1 reçues à temps et traitées à la mi-juin | 98 % | n.d. | n.d. | n.d. | 99,7 % | 99,7 % | ✓ |
| Pourcentage des déclarations de renseignements T4 traitées au 30 avril | 90 % | 91 % | 93,9 % | 100 % | 94,6 % | 86,6 % | ☑ |
| Pourcentage des déclarations T5 traitées au 31 mai | 90 % | 93 % | 100 % | 100 % | 97 % | 46 % | ✗ |
| **Participation au traitement électronique** | | | | | | | |
| Tendance du pourcentage des particuliers qui produisent leurs déclarations électroniquement | à la hausse | 43,4 % | 48 % | 49,4 % | 49,4 %[2] | 50,6 % | ✓ |
| Tendance du pourcentage des sociétés admissibles qui produisent leurs déclarations électroniquement | à la hausse | n.d. | 1,6 % | 5,9 % | 9,8 % | 15,5 % | ✓ |
| Tendance des taux de participation à la production électronique des autres types de déclarations (T4 et TPS/TVH) | à la hausse | n.d. | n.d. | n.d. | ✓ | ✓ | ✓ |

1 Les renseignements ne sont pas disponibles pour évaluer le rendement pendant la période de pointe (débute en avril et se termine en mai) et en dehors de la période de pointe (les autres mois de l'année).

2 À compter de 2006-2007, nous déclarons les résultats du pourcentage de déclarants électroniques pour l'exercice. En 2005-2006 et au cours des années antérieures, nous déclarions les résultats pour les programmes de la période de production des déclarations T1 qui commençaient pendant un exercice et se terminaient au cours de l'exercice suivant. Pour refléter ce changement, le résultat pour 2004-2005 est identique au résultat déclaré pour 2005-2006.

## Fiche de rendement

| Résultat escompté | Exercice | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|---|
| **L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts** | **2006-2007** | **Atteint** | **Bonne** |
| | **2005-2006** | **Atteint** | **Bonne** |

### Traitement rapide

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Normes de service externes** | | | | | | | |
| Rapidité du traitement des déclarations T1 sur papier (semaines) | 4-6 | 3,1 | 3,6 | 3,6 | 3,6 | 3,9 | ✓ |
| Rapidité du traitement des déclarations T1 électroniques (TED, IMPÔTEL, IMPÔTNET) (semaines) | 2 | 1,7 | 1,7 | 1,9 | 1,9 | 1,6 | ✓ |
| Pourcentage du traitement des déclarations de TPS/TVH dans un délai de 21 jours | 95 % | 96 % | 95,6 % | 96,5 % | 98,3 % | 98,5 % | ✓ |
| Pourcentage du traitement des déclarations T2 sur papier dans un délai de 50 jours | 75 % | 75,2 % | 76,5 % | 82,4 % | 88,2 % | 90,3 % | ✓ |
| Pourcentage du traitement des déclarations T2 sur papier dans un délai de 90 jours | 90 % | 93,2 % | 93,4 % | 95,9 % | 96,3 % | 97 % | ✓ |
| Pourcentage des états de paiements provisoires postés à temps | 95 % | 70 % | 60,7 % | 49,3 % | 99,4 % | 100 % | ✓ |
| **Normes de rendement internes** | | | | | | | |
| Pourcentage des fonds de paiements non électroniques déposés dans un délai de 24 heures suivant la réception | 100 % 95 % | 93,6 % | 94,5 % | 88,6 % | 99,4 % | 95,8 % | ✓ |
| Pourcentage des inscriptions de numéros d'entreprise traitées dans un délai de 10 jours ouvrables | 95 % | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | [illegible] | ✓ |
| Déclarations T1 reçues à temps et traitées à la mi-juin | 98 % | n.d. | n.d. | n.d. | 99 | [illegible] | ✓ |
| Pourcentage des déclarations de renseignements T4 traitées à temps | 90 % | [illegible] | 93,9 % | 100 % | 94,6 % | 85,0 % | ☑ |
| Pourcentage des déclarations T5 traitées au 31 mai | 90 % | [illegible] | 100 % | 100 % | 97 % | 36 % | ✗ |
| **Participation au traitement électronique** | | | | | | | |
| Tendance du pourcentage des particuliers qui produisent leurs déclarations électroniquement | À la hausse | 43,4 % | 48 % | 49,4 % | 49,4 % | [illegible] | ✓ |
| Tendance du pourcentage des sociétés admissibles qui produisent leurs déclarations électroniquement | À la hausse | n.d. | 1,6 % | 5,9 % | 9,8 % | [illegible] | ✓ |
| Tendance des taux de participation à la production électronique des autres types de déclarations (T4 et TPS/TVH) | À la hausse | n.d. | n.d. | n.d. | ✓ | ✓ | ✓ |

[illegible]

[illegible]

Activités de programme

**Traitement exact**

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pourcentage des cotisations exactes des déclarations T1 | 98 % | 98,2 % | 98,6 % | 99 % | 99 % | 98,9 % | ✓ |
| Pourcentage des rajustements demandés par les contribuables qui ont été établis avec exactitude | 96 % | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | 97,4 % | ✓ |

| **Résultat escompté** | Exercice | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|---|
| **Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.** | **2006-2007** | **Atteint** | **Bonne** |
| | **2005-2006** | **Atteint** | **Bonne** |

**Repérage des cas d'inobservation**

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tendance du rapport de la valeur monétaire des examens ciblés par rapport aux examens aléatoires | à la hausse | 1,81 | 1,83 | 1,72 | 1,51 | 1,64 | ✓ |

**Mesures prises à l'égard de l'inobservation**

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Cotisations établies au moyen des examens précotisation (en millions) | S.O. | 98,4 $ | 98,4 $ | 86,3 $ | 91,7 $ | 107,4 $ | S.O. |
| Cotisations établies au moyen des examens postcotisation de rapprochement T1 (en millions) | S.O. | 337,8 $ | 184,9 $ | 423,4 $ | 465,9 $ | 448,8 $ | S.O. |
| Cotisations établies au moyen des examens postcotisation de revue du traitement (en millions) | S.O. | 119,5 $ | 91,9 $ | 208,3 $ | 130,9 $ | 142,5 $ | S.O. |

✓ Atteint | ☑ En grande partie atteint | ✗ Non atteint

# Observation en matière de production de déclaration et de versement (AP3)

L'observation des lois fiscales du Canada comporte les obligations de produire des déclarations à temps et de verser tous les montants à payer lorsqu'ils sont dus. Comme nous l'avons noté dans la section Atteindre le résultat stratégique des Services fiscaux, nous croyons que, en général, nous avons réussi à atteindre en grande partie nos buts liés à l'observation en matière de production de déclaration et de versement puisque nous avons contribué à nous assurer que les contribuables respectent leurs obligations de produire leur déclaration à temps et de retenir l'impôt à la source et/ou de verser le solde dû.

Nous menons notre activité de programme Observation en matière de production de déclaration et de versement afin d'atteindre deux résultats escomptés : les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et elles demeurent dans les limites prévues; et les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard. Comme nous l'avons mentionné plus tôt, nous faisons face à d'importants défis, alors que nous travaillons à arrêter la croissance de la dette fiscale totale. Dans ce contexte, nous établissons chaque année des objectifs qui reflètent ce que nous croyons pouvoir réaliser. Tout compte fait, nous évaluons que nous avons presque atteint notre objectif escompté lié à la dette fiscale.

Comme l'indique notre fiche de rendement, en 2006-2007, nous avons atteint plusieurs objectifs de rendement clés. Par contre, nous n'avons pas réduit la proportion des comptes âgés de plus de cinq ans comme nous l'avions espéré.

**Résultat escompté : Les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et elles demeurent dans les limites prévues**

**Notre évaluation : En grande partie atteint**

## Notre mesure : La dette fiscale est réglée en temps opportun

Nous visons le règlement des nouveaux comptes clients en temps opportun. Nous avons dépassé notre objectif lié au pourcentage des arrivages réglés dans l'année de leur réception, atteignant un résultat de près de 67 %. Ce résultat a été atteint grâce aux efforts soutenus visant à traiter les nouvelles dettes, qui ont beaucoup augmenté en 2006-2007.

## Notre mesure : Les dettes fiscales et non fiscales demeurent dans les limites prévues

Nous avons établi un objectif qui se rapporte à la valeur monétaire de la production générale des BSF par rapport à la valeur monétaire des arrivages de nouveaux comptes clients aux BSF. Au cours de 2006-2007, nous avons réglé un peu moins de 90 % de la valeur des nouveaux arrivages à la suite d'activités de recouvrement dans nos BSF, ce qui nous a permis d'arriver tout près de notre objectif de plus de 90 %. C'est le résultat de deux éléments extraordinaires. Sans ces deux éléments, nous aurions considérablement dépassé notre objectif de rendement en atteignant un taux de règlement de 96 %.

Nous avons aussi établi un objectif lié aux dettes fiscales et non fiscales que nous gérons. À la fin de 2006-2007, le pourcentage de la dette fiscale âgée de un à cinq ans représentait environ 52 % de l'inventaire total des BSF. En raison de la réaffectation de certaines ressources vers d'autres priorités de l'Agence, il y a eu un déplacement de l'orientation dans les bureaux locaux des comptes anciens à la production en espèces et des renonciations. Le pourcentage de la dette fiscale âgée de moins de un an a chuté à 28 %.

Notre objectif était de réduire à moins de 16 % le pourcentage de la dette fiscale de plus de cinq ans. En 2006-2007, nous n'avons pas atteint cet objectif, puisque le pourcentage a augmenté pour représenter maintenant 20 % de l'inventaire total des comptes clients (voir Figure 13). Nous avons recouvré près de 9,7 milliards de dollars, dépassant notre objectif de recouvrement par les BSF de plus de 1 milliard de dollars.

Traitement exact

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pourcentage des cotisations exactes des déclarations T1 | 98 % | 98,2 % | 98,6 % | 99 % | 99 % | 98,9 % | ✓ |
| Pourcentage des rajustements demandés par les contribuables qui ont été établis avec exactitude | 96 % | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | 97,4 % | ✓ |

| Résultat escompté | Exercice | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|---|
| Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard. | 2006-2007 | Atteint | Bonne |
| | 2005-2006 | Atteint | Bonne |

Repérage des cas d'inobservation

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tendance du rapport de la valeur moyenne des examens ciblés par rapport aux examens aléatoires | à la hausse | 1,81 | 1,33 | 1,72 | 1,51 | 1,64 | ✓ |

Mesures prises à l'égard de l'inobservation

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Cotisations établies au moyen des [illegible] précotisation (en millions) | S.O. | 98,4 $ | 95,4 $ | 66,1 $ | 91,7 $ | 107,4 $ | S.O. |
| Cotisations établies au moyen des [illegible] postcotisation de rapprochement T1 | S.O. | 337,8 $ | 164,9 $ | 223,4 $ | 165,9 $ | 448,8 $ | S.O. |
| Cotisations établies au moyen des [illegible] postcotisation de revue du traitement [illegible] | S.O. | 119,5 $ | 91,9 $ | 106,3 $ | 199,9 $ | 142,5 $ | S.O. |

✓ [illegible] ☑ [illegible] ✗ [illegible]

# Observation en matière de production de déclaration et de versement (AP3)

L'observation des lois fiscales du Canada comporte les obligations de produire des déclarations à temps et de verser tous les montants à payer lorsqu'ils sont dus. Comme nous l'avons noté dans la section Atteindre le résultat stratégique des Services fiscaux, nous croyons que, en général, nous avons réussi à atteindre en grande partie nos buts liés à l'observation en matière de production de déclaration et de versement puisque nous avons contribué à nous assurer que les contribuables respectent leurs obligations de produire leur déclaration à temps et de retenir l'impôt à la source et/ou de verser le solde dû.

Nous menons notre activité de programme Observation en matière de production de déclaration et de versement afin d'atteindre deux résultats escomptés : les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et elles demeurent dans les limites prévues; et les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard. Comme nous l'avons mentionné plus tôt, nous faisons face à d'importants défis, alors que nous travaillons à arrêter la croissance de la dette fiscale totale. Dans ce contexte, nous établissons chaque année des objectifs qui reflètent ce que nous croyons pouvoir réaliser. Tout compte fait, nous évaluons que nous avons presque atteint notre objectif escompté lié à la dette fiscale.

Comme l'indique notre fiche de rendement, en 2006-2007, nous avons atteint plusieurs objectifs de rendement clés. Par contre, nous n'avons pas réduit la proportion des comptes âgés de plus de cinq ans comme nous l'avions espéré.

**Résultat escompté :** Les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et elles demeurent dans les limites prévues

**Notre évaluation :** En grande partie atteint

## Notre mesure : La dette fiscale est réglée en temps opportun

Nous visons le règlement des nouveaux comptes clients en temps opportun. Nous avons dépassé notre objectif lié au pourcentage des arrivages réglés dans l'année de leur réception, atteignant un résultat de près de 67 %. Ce résultat a été atteint grâce aux efforts soutenus visant à traiter les nouvelles dettes, qui ont beaucoup augmenté en 2006-2007.

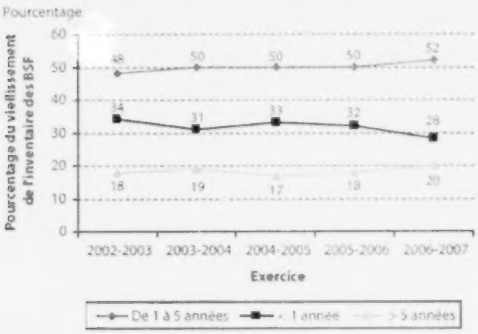
## Notre mesure : Les dettes fiscales et non fiscales demeurent dans les limites prévues

Nous avons établi un objectif qui se rapporte à la valeur monétaire de la production générale des BSF par rapport à la valeur monétaire des arrivages de nouveaux comptes clients aux BSF. Au cours de 2006-2007, nous avons réglé un peu moins de 90 % de la valeur des nouveaux arrivages à la suite d'activités de recouvrement dans nos BSF, ce qui nous a permis d'arriver tout près de notre objectif de plus de 90 %. C'est le résultat de deux éléments extraordinaires. Sans ces deux éléments, nous aurions considérablement dépassé notre objectif de rendement en atteignant un taux de règlement de 90 %.

Nous avons aussi établi un objectif lié aux dettes fiscales et non fiscales que nous gérons. À la fin de 2006-2007, le pourcentage de la dette fiscale âgée de un à cinq ans représentait environ 52 % de l'inventaire total des BSF. En raison de la réaffectation de certaines ressources vers d'autres priorités de l'Agence, il y a eu un déplacement de l'orientation dans les bureaux locaux des comptes anciens à la production en espèces et des renonciations. Le pourcentage de la dette fiscale âgée de moins de un an a chuté à 28 %.

Notre objectif était de réduire à moins de 16 % le pourcentage de la dette fiscale de plus de cinq ans. En 2006-2007, nous n'avons pas atteint cet objectif, puisque le pourcentage a augmenté pour représenter maintenant 20 % de l'inventaire total des comptes clients (voir Figure 13). Nous avons recouvré près de 9,7 milliards de dollars, dépassant notre objectif de recouvrement par les BSF de plus de 1 milliard de dollars.

**Figure 13** BSF – Vieillissement de la dette fiscale




**Qualité des données :** Bonne

Notre initiative de recouvrement des dettes non fiscales a débuté en 2005 avec le transfert du programme de recouvrement de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC). Cette initiative a été lancée dans le but de normaliser et de simplifier les processus de recouvrement et de regrouper et de spécialiser les activités de recouvrement. De plus, cela permettra à l'ARC d'élaborer davantage le concept de Recouvrement Canada et de se diriger vers une approche plus intégrée à la gestion des créances. En 2006-2007, notre programme de recouvrement des dettes non fiscales a dépassé les objectifs établis pour les charges de travail transférées, y compris les engagements envers le Comité d'examen des dépenses (voir notre fiche de rendement).

**Résultat escompté : Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard**

**Notre évaluation : Atteint**

## Notre mesure : Valeur monétaire des cas d'inobservation

Au moyen d'une série d'activités d'exécution, nous continuons de nous assurer que les contribuables respectent leurs obligations en matière de production de déclaration et de versement. Nous avons dépassé nos objectifs liés à la valeur monétaire du repérage des cas d'inobservation pour nos deux principaux secteurs de l'activité de programme Observation en matière de production de déclaration et de versement : notre programme des non-déclarants et des non-inscrits et les programmes d'inobservation des employeurs, des retenues à la source et de la TPS/TVH.

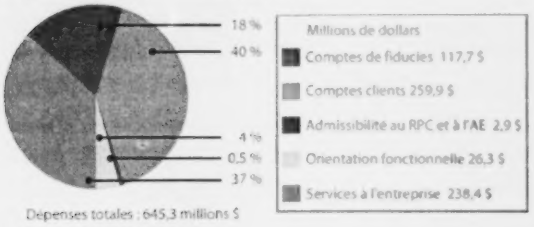
En 2006-2007, notre programme des non-déclarants T1-T2 a continué de traiter les cas d'inobservation par l'obtention de plus de 800 000 déclarations pour les contribuables qui ont omis de produire une déclaration, entraînant l'établissement de 2 milliards de dollars en cotisations supplémentaires, ce qui nous a permis de dépasser notre objectif. Nos efforts envers les non-déclarants et les non-inscrits ont mené à des poursuites qui ont donné lieu à la condamnation de 1 266 contribuables, au prélèvement de plus de 1,4 million de dollars en amendes et à 42 peines d'emprisonnement.

Notre secteur d'inobservation des employeurs, des retenues à la source et de la TPS/TVH a aussi dépassé l'objectif établi. En 2006-2007, nos programmes d'observation en matière de retenues à la source a traité plus de 500 000 cas d'inobservation. La valeur monétaire totale des activités d'observation liées à l'employeur et aux retenues à la source s'élevait à 1,2 milliard de dollars en recouvrements fiscaux.

Notre orientation principale relativement à la TPS/TVH consiste à assurer l'observation en matière de production des exigences imposées par la *Loi sur la taxe d'accise*. Parmi les entreprises inscrites aux fins de la TPS/TVH, seul un nombre relativement petit ne respecte pas ses obligations en matière de production de déclaration. En 2006-2007, nos programmes ont traité plus de 600 000 cas d'inobservation en matière de TPS/TVH, ce qui s'est soldé par des taxes établies à 1,1 milliard de dollars. Nos programmes continuent leur approche équilibrée pour lutter contre l'inobservation au moyen de l'éducation, d'activités d'observation et, si nécessaire, de mesures plus rigoureuses telles que les poursuites en justice.

## Aperçu de l'Observation en matière de production de déclaration et de versement (AP3)

**Figure 14** Dépenses en ressources




Dépenses totales : 645,3 millions $

En 2006-2007, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 645,3 millions de dollars (9 497 ETP), soit 18,9 % des dépenses globales de l'ARC[1] (Figure 14). De ces 645,3 millions de dollars, 406,9 millions de dollars visaient les dépenses nettes du programme et 238,4 millions de dollars ont été alloués à cette activité de programme pour les Services à l'entreprise.

Remarque : Les résultats d'admissibilité au RPC et à l'AE sont présentés à la section Aide à la clientèle (AP1). Les dépenses brutes liées à l'admissibilité du RPC/AE ont représenté 24,7 millions de dollars. De cette somme, 21,7 millions proviennent des recettes à valoir sur le crédit 1.

***Données volumétriques principales par sous-activité***

- **Comptes clients** – Le recouvrement des recettes par les BSF s'élevait à 9,7 milliards de dollars. Nous avons résolu presque 90 % de la valeur monétaire des nouveaux arrivages de dettes. Les mesures prises par le Centre d'appels national du recouvrement ont mené à des arrangements de paiements de plus de 1,8 milliard de dollars. Les mesures prises par les bassins nationaux ont mené à des recouvrements des recettes de plus de 1,4 milliard de dollars.
- **Comptes de fiducie** – Nous avons obtenu plus de 800 000 déclarations de particuliers et de sociétés qui ne les avaient pas produites. Nous avons identifié plus de 7 400 non-inscrits aux fins de la TPS/TVH et réglé plus de 600 000 cas d'inobservation de la TPS/TVH et 500 000 cas d'inobservation des retenues à la source. Notre Système de déclaration des paiements contractuels a permis d'obtenir la production de 42 058 déclarations de revenus supplémentaires des particuliers et des sociétés.

1 Il est possible que les dépenses et le nombre d'ETP liés aux sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

Figure 13: BSF – Vieillissement de la dette fiscale

Qualité des données : Bonne

Notre initiative de recouvrement des dettes non fiscales a débuté en 2005 avec le transfert du programme de recouvrement de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC). Cette initiative a été lancée dans le but de normaliser et de simplifier les processus de recouvrement et de regrouper et de spécialiser les activités de recouvrement. De plus, cela permettra à l'ARC d'élaborer davantage le concept de Recouvrement Canada et de se diriger vers une approche plus intégrée à la gestion des créances. En 2006-2007, notre programme de recouvrement des dettes non fiscales a dépassé les objectifs établis pour les charges de travail transférées, y compris les engagements envers le Comité d'examen des dépenses (voir notre fiche de rendement).

**Résultat escompté : Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard**

**Notre évaluation : Atteint**

## Notre mesure : Valeur monétaire des cas d'inobservation

Au moyen d'une série d'activités d'exécution, nous continuons de nous assurer que les contribuables respectent leurs obligations en matière de production de déclaration et de versement. Nous avons dépassé nos objectifs liés à la valeur monétaire du repérage des cas d'inobservation pour nos deux principaux secteurs de l'activité de programme Observation en matière de production de déclaration et de versement : notre programme des non-déclarants et des non-inscrits et les programmes d'inobservation des employeurs, des retenues à la source et de la TPS/TVH.

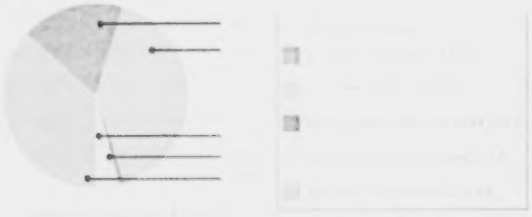
En 2006-2007, notre programme des non-déclarants T1-T2 a continué de traiter les cas d'inobservation par l'obtention de plus de 800 000 déclarations pour les contribuables qui ont omis de produire une déclaration, entraînant l'établissement de 2 milliards de dollars en cotisations supplémentaires, ce qui nous a permis de dépasser notre objectif. Nos efforts envers les non-déclarants et les non-inscrits ont mené à des poursuites qui ont donné lieu à la condamnation de 1 260 contribuables, au prélèvement de plus de 1,4 million de dollars en amendes et à 42 peines d'emprisonnement.

Notre secteur d'inobservation des employeurs, des retenues à la source et de la TPS/TVH a aussi dépassé l'objectif établi. En 2006-2007, nos programmes d'observation en matière de retenues à la source a traité plus de 500 000 cas d'inobservation. La valeur monétaire totale des activités d'observation liées à l'employeur et aux retenues à la source s'élevait à 1,2 milliard de dollars en recouvrements fiscaux.

Notre orientation principale relativement à la TPS/TVH consiste à assurer l'observation en matière de production des exigences imposées par la *Loi sur la taxe d'accise*. Parmi les entreprises inscrites aux fins de la TPS/TVH, seul un nombre relativement petit ne respecte pas ses obligations en matière de production de déclaration. En 2006-2007, nos programmes ont traité plus de 600 000 cas d'inobservation en matière de TPS/TVH, ce qui s'est soldé par des taxes établies à 1,1 milliard de dollars. Nos programmes continuent leur approche équilibrée pour lutter contre l'inobservation au moyen de l'éducation, d'activités d'observation et, si nécessaire, de mesures plus rigoureuses telles que les poursuites en justice.

## Aperçu de l'Observation en matière de production de déclaration et de versement (AP3)

**Figure 14** Dépenses en ressources



En 2006-2007, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 645,3 millions de dollars (9 497 ETP), soit 18,9 % des dépenses globales de l'ARC (Figure 14). De ces 645,3 millions de dollars, 406,9 millions de dollars visaient les dépenses nettes du programme et 238,4 millions de dollars ont été alloués à cette activité de programme pour les Services à l'entreprise.

Remarque : Les résultats d'admissibilité au RPC et à l'AE sont présentés à la section Aide à la clientèle (AP1). Les dépenses brutes liées à l'administration du RPC-AE ont représenté 24,7 millions de dollars. De cette somme, 21,7 millions proviennent des recettes à valoir sur le crédit 1.

*Données volumétriques principales par sous-activité*

- **Comptes clients** – Le recouvrement des recettes par les BSF s'élevait à 3,7 milliards de dollars. Nous avons résolu presque 90 % de la valeur monétaire des nouveaux arriérages de dettes. Les mesures prises par le Centre d'appels national du recouvrement ont mené à des arrangements de paiements de plus de 1,8 milliard de dollars. Les mesures prises par les bureaux nationaux ont mené à des recouvrements des recettes de plus de 1,4 milliard de dollars.
- **Comptes de fiducie** – Nous avons obtenu plus de 800 000 déclarations de particuliers et de sociétés qui ne les avaient pas produites. Nous avons identifié plus de 7 400 non-inscrits aux fins de la TPS/TVH et réglé plus de 600 000 cas d'inobservation de la TPS/TVH et 500 000 cas d'inobservation des retenues à la source. Notre Système de déclaration des paiements contractuels a permis d'obtenir la production de 42 058 déclarations de revenus supplémentaires des particuliers et des sociétés.

## Fiche de rendement

| Résultat escompté | Exercice | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|---|
| **Les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et elles demeurent dans les limites prévues** | **2006-2007** | **En grande partie atteint** | **Bonne** |
| | **2005-2006** | **Atteint** | **Bonne** |

**La dette fiscale est réglée en temps opportun**

| Notre indicateur | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pourcentage des arrivages réglés dans l'année de leur réception | 60-65 % | S.O. | S.O. | S.O. | 62,0 % | 66,7 % | ✓ |

**Les dettes fiscales et non fiscales demeurent dans les limites prévues**

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Valeur monétaire de la production des BSF par rapport à la valeur monétaire des arrivages de nouveaux comptes clients aux BSF | > 90% | 93,7 % | 92,4 % | 100 % | 99,8 % | 90 % | ☑ |
| Pourcentage des comptes clients âgés de plus de cinq ans | < 16 % | 18 % | 19 % | 17 % | 18 % | 20 % | ✗ |
| Recouvrements en espèces par les BSF (milliards) | 8,6 $ | 8,7 $ | 9,4 $ | 8,8 $ | 9,5 $ | 9,7 $ | ✓ |
| Dettes non fiscales – montant recouvré en millions de dollars : | | | | | | | |
| • Paiements en trop d'AE | 273,3 $ | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. | 295,7 $ | ✓ |
| • Prêts d'études canadiens non remboursés | 190,8 $ | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. | 196,4 $ | ✓ |
| • Paiements en trop du RPC | 7,8 $ | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. | 9,8 $ | ✓ |
| • Autres, y compris les subventions et contributions, la LSPA et la SPAF. | 91,1 $ | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. | 90,1 $ | ☑ |

| Résultat escompté | Exercice | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|---|
| **Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard** | **2006-2007** | **Atteint** | **Bonne** |
| | **2005-2006** | **Atteint** | **Bonne** |

**Valeur monétaire des cas d'inobservation**

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Inobservation des employeurs, des retenues à la source et de la TPS/TVH (milliards) | 1,8 $ | 2,0 $ | 2,2 $ | 2,1 $ | 2,2 $ | 2,3 $ | ✓ |
| Inobservation des non-déclarants T1-T2 et des non-inscrits aux fins de la TPS/TVH (milliards) | 2,2 $ | 1,7 $ | 2,0 $ | 2,2 $ | 2,4 $ | 2,4 $ | ✓ |

✓ Atteint | ☑ En grande partie atteint | ✗ Non atteint

## Observation en matière de déclaration (AP4)

Comme il en est question à la page 25, notre stratégie consiste à repérer les cas d'inobservation, à prendre les mesures qui s'imposent et à décourager les cas futurs d'inobservation en matière de déclaration au moyen de nos activités de vérification et d'exécution. Nous avons établi le résultat escompté ci-dessous pour notre activité de programme Observation en matière de déclaration.

Comme nous le présentons dans la fiche de rendement à la page 73, les résultats que nous avons atteints dans le cadre de cette activité de programme en 2006-2007 indiquent que nous avons atteint le résultat escompté. L'atteinte de ce résultat escompté contribue à protéger l'assiette fiscale du Canada en repérant, en traitant et en décourageant les cas d'inobservation par les contribuables. Nos mesures ont été exposées dans le *Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010* et elles sont décrites ci-dessous. Cela est ensuite suivi d'un exposé des activités d'observation principales connexes dont il a été question dans le plan, mais qui ne sont pas présentées dans la fiche de rendement.

**Résultat escompté : Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard**

**Notre évaluation : Atteint**

### Notre mesure : Atteindre nos normes de service et nos objectifs de rendement internes

Chaque année, le programme d'incitatif fiscal de la Recherche scientifique et développement expérimental (RS&DE) fournit plus de 3,0 milliards de dollars en crédits d'impôt à plus de 18 000 demandeurs à titre d'incitatif pour mener des activités de recherche et de développement industriels admissibles au Canada. Un examen rapide et complet de ces demandes de crédit montre l'engagement de l'Agence envers l'administration efficace des programmes connexes et favorise l'observation en matière de déclaration. En 2006-2007, nous avons atteint toutes nos normes de service externes pour les programmes de RS&DE et de crédit d'impôt pour production cinématographique et télévisuelle. Une liste complète de ces crédits, avec notre rendement par rapport aux objectifs, est présentée à la page 89.

En 2006-2007, le nombre de vérifications que nous avons entreprises a dépassé nos volumes planifiés pour tous les types de vérifications, notamment pour les vérifications internationales et des grandes entreprises, qui étaient près du double du nombre prévu. Ces vérifications ont dépassé les nombres prévus en raison de nouvelles cotisations liées aux arrangements relatifs à des dons utilisés comme abris fiscaux. Ces stratagèmes utilisent le don d'oeuvres d'art et d'autres biens qui entraînerait une demande de crédit d'un contribuable pour don de bienfaisance bien au-dessus du prix versé pour le bien. De plus, certaines nouvelles cotisations d'arrangements relatifs à des dons utilisés comme abris fiscaux ont été reportées de 2005-2006 en attendant la décision de la cour. Les initiatives de l'ARC en matière de planification fiscale internationale abusive ont aussi provoqué une hausse des volumes de vérifications internationales et des grandes entreprises.

Des activités de visibilité ont permis d'accroître la visibilité et le profil de l'ARC, d'aider les contribuables à répondre à leurs obligations par l'éducation et l'assistance et d'informer les entreprises quant à leurs responsabilités et obligations. En 2006-2007, nous avons communiqué avec plus de 13 100 entreprises au cours de 63 visites de collectivités, dépassant les nombres prévus pour la période.

### Notre mesure : Évaluation efficace du risque et repérage des cas d'inobservation en matière de déclaration

Le repérage des cas d'inobservation dépend d'une gestion efficace du risque pour cerner les nouveaux risques liés à l'observation et les évaluer quant à leur incidence possible sur l'assiette fiscale. Nous travaillons ensuite en vue d'atténuer les risques les plus importants. Cela peut comprendre le rajustement des priorités au moyen d'un ensemble d'instruments et d'activités ayant pour but de traiter des segments précis des contribuables ou des domaines particuliers d'inobservation.

## Fiche de rendement

| Résultat escompté | Exercice | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|---|
| **Les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et elles demeurent dans les limites prévues** | **2006-2007** | **En grande partie atteint** | **Bonne** |
| | 2005-2006 | **Atteint** | Bonne |

La dette fiscale est réglée en temps opportun

| Notre indicateur | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pourcentage des arrivages réglés dans l'année de leur réception | 60-65 % | S.O. | S.O. | S.O. | 62,0 % | 66,7 % | ✓ |

Les dettes fiscales et non fiscales demeurent dans les limites prévues

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Valeur monétaire de la production des BSF par rapport à la valeur monétaire des arrivages de nouveaux comptes clients aux BSF | > 90 % | 93,7 % | 92,4 % | 100 % | 99,8 % | 90 % | ☑ |
| Pourcentage des comptes-clients âgés de plus de cinq ans | < 16 % | 18 % | 19 % | 17 % | 18 % | 20 % | × |
| Recouvrements en espèces par les BSF (milliards) | 8,6 $ | 8,7 $ | 8,4 $ | 8,6 $ | 9,5 $ | 9,7 $ | ✓ |
| Dettes non fiscales – montant (exprimé en millions de dollars) : | | | | | | | |
| • Paiements en trop d'AE | 273,3 $ | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. | 295,7 $ | ✓ |
| • Prêts d'études canadiens non remboursés | 190,8 $ | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. | 196,4 $ | ✓ |
| • Paiements en trop du RPC | 7,8 $ | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. | 9,8 $ | ✓ |
| • Autres, y compris les cotisations et contributions, la LSPA et la SV | 91,1 $ | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. | 90,1 $ | ☑ |

| Résultat escompté | Exercice | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|---|
| **Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard** | **2006-2007** | **Atteint** | **Bonne** |
| | 2005-2006 | **Atteint** | Bonne |

Valeur monétaire des cas d'inobservation

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Inobservation des employeurs (déductions à la source et de la TPS/TVH) (milliards) | 1,8 $ | 2,0 $ | 2,2 $ | 2,0 $ | 2,2 $ | 2,3 $ | ✓ |
| Inobservation des non-déclarants T1, T2 et des non-inscrits aux fins de la TPS/TVH (milliards) | 2,2 $ | 1,7 $ | 2,0 $ | 2,2 $ | 2,4 $ | 2,4 $ | ✓ |

✓ Atteint ☑ En grande partie atteint × Non atteint

# Observation en matière de déclaration (AP4)

Comme il en est question à la page 25, notre stratégie consiste à repérer les cas d'inobservation, à prendre les mesures qui s'imposent et à décourager les cas futurs d'inobservation en matière de déclaration au moyen de nos activités de vérification et d'exécution. Nous avons établi le résultat escompté ci-dessous pour notre activité de programme Observation en matière de déclaration.

Comme nous le présentons dans la fiche de rendement à la page 73, les résultats que nous avons atteints dans le cadre de cette activité de programme en 2006-2007 indiquent que nous avons atteint le résultat escompté. L'atteinte de ce résultat escompté contribue à protéger l'assiette fiscale du Canada en repérant, en traitant et en décourageant les cas d'inobservation par les contribuables. Nos mesures ont été exposées dans le *Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010* et elles sont décrites ci-dessous. Cela est ensuite suivi d'un exposé des activités d'observation principales connexes dont il a été question dans le plan, mais qui ne sont pas présentées dans la fiche de rendement.

**Résultat escompté : Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard**

**Notre évaluation : Atteint**

## Notre mesure : Atteindre nos normes de service et nos objectifs de rendement internes

Chaque année, le programme d'incitatif fiscal de la Recherche scientifique et développement expérimental (RS&DE) fournit plus de 3,0 milliards de dollars en crédits d'impôt à plus de 18 000 demandeurs à titre d'incitatif pour mener des activités de recherche et de développement industriels admissibles au Canada. Un examen rapide et complet de ces demandes de crédit montre l'engagement de l'Agence envers l'administration efficace des programmes connexes et favorise l'observation en matière de déclaration. En 2006-2007, nous avons atteint toutes nos normes de service externes pour les programmes de RS&DE et de crédit d'impôt pour production cinématographique et télévisuelle. Une liste complète de ces crédits, avec notre rendement par rapport aux objectifs, est présentée à la page 89.

En 2006-2007, le nombre de vérifications que nous avons entreprises a dépassé nos volumes planifiés pour tous les types de vérifications, notamment pour les vérifications internationales et des grandes entreprises, qui étaient près du double du nombre prévu. Ces vérifications ont dépassé les nombres prévus en raison de nouvelles cotisations liées aux arrangements relatifs à des dons utilisés comme abris fiscaux. Ces stratagèmes utilisent le don d'oeuvres d'art et d'autres biens qui entraînerait une demande de crédit d'un contribuable pour don de bienfaisance bien au-dessus du prix versé pour le bien. De plus, certaines nouvelles cotisations d'arrangements relatifs à des dons utilisés comme abris fiscaux ont été reportées de 2005-2006 en attendant la décision de la cour. Les initiatives de l'ARC en matière de planification fiscale internationale abusive ont aussi provoqué une hausse des volumes de vérifications internationales et des grandes entreprises.

Des activités de visibilité ont permis d'accroître la visibilité et le profil de l'ARC, d'aider les contribuables à répondre à leurs obligations par l'éducation et l'assistance et d'informer les entreprises quant à leurs responsabilités et obligations. En 2006-2007, nous avons communiqué avec plus de 13 100 entreprises au cours de 63 visites de collectivités, dépassant les nombres prévus pour la période.

## Notre mesure : Évaluation efficace du risque et repérage des cas d'inobservation en matière de déclaration

Le repérage des cas d'inobservation dépend d'une gestion efficace du risque pour cerner les nouveaux risques liés à l'observation et les évaluer quant à leur incidence possible sur l'assiette fiscale. Nous travaillons ensuite en vue d'atténuer les risques les plus importants. Cela peut comprendre le rajustement des priorités au moyen d'un ensemble d'instruments et d'activités ayant pour but de traiter des segments précis des contribuables ou des domaines particuliers d'inobservation.

Nous nous efforçons toujours d'améliorer et de perfectionner nos évaluations du risque afin de mieux repérer les cas d'inobservation. Cette année, nous avons intégré d'autres facteurs provinciaux de risque à nos systèmes d'évaluation du risque. Ces facteurs se rapportent à la résidence provinciale et à l'attribution de revenu.

Pour montrer l'efficacité de nos processus d'évaluation du risque, notre Programme de vérifications aléatoires (PVA) sélectionne un échantillon aléatoire de dossiers fiscaux aux fins de vérification en vue d'estimer un taux d'observation fiable auprès des petites et moyennes entreprises (PME). En 2006-2007, nous avons établi le taux estimatif d'inobservation en matière de déclaration pour les vérifications sélectionnées de façon aléatoire de la population des PME inscrites aux fins de la TPS/TVH qui ont révélé des cas d'inobservation de 5 000 dollars ou plus. Nous avons ensuite comparé ce taux avec les résultats des vérifications ciblées de notre programme de vérification des PME pour la même période. Le rapport d'amélioration est le taux auquel les vérifications ciblées sont plus efficaces que la sélection aléatoire pour repérer les cas d'inobservation en matière de déclaration. Dans ce cas, les vérifications ciblées étaient quatre fois plus efficaces que la sélection aléatoire pour repérer les cas d'inobservation.

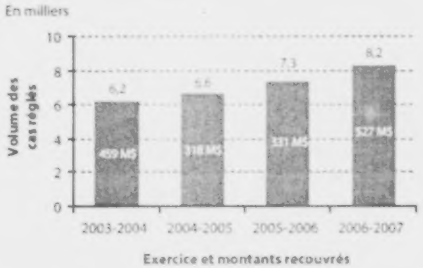
Nous mesurons aussi l'efficacité de notre évaluation du risque et de nos processus de repérage en calculant le pourcentage des vérifications ciblées qui ont permis de repérer les cas d'inobservation afin de le comparer aux résultats du PVA. Cela permet de mesurer comment notre approche de vérification se compare à la vérification aléatoire. En 2006-2007, cette approche de vérification a repéré de l'inobservation dans 36,8 % des dossiers vérifiés, un taux inchangé depuis 2000-2001, la dernière année pour laquelle le PVA a étudié le secteur des inscrits à la TPS/TVH de la population des PME. À notre avis, l'absence de changement révélerait que nous avons en grande partie atteint le résultat escompté pour cet indicateur.

## Notre mesure : Le Programme des divulgations volontaires est administré de façon uniforme

Le Programme des divulgations volontaires (PDV) encourage les contribuables à venir de l'avant et à corriger les erreurs ou les omissions du passé et de déclarer leurs obligations fiscales sans pénalité. Tel qu'il est illustré à la Figure 15, nous avons traité 8 244 divulgations en 2006-2007, entraînant 527 millions de dollars en cotisations. Ces résultats indiquent une hausse par rapport à 7 314 divulgations et 331 millions de dollars en cotisations en 2005-2006.

Nous travaillons encore à redéfinir les objectifs du programme et les critères de mesure du rendement et à intégrer le PDV entièrement à d'autres activités d'observation. Comme il est exposé dans le *Plan d'entreprise 2006-2007 à 2008-2009* de l'ARC, nous prévoyons terminer ces travaux en mars 2008.

**Figure 15** Cas du PDV réglés et recettes supplémentaires connexes pour chaque exercice




**Qualité des données** : Bonne

## Incidence fiscale

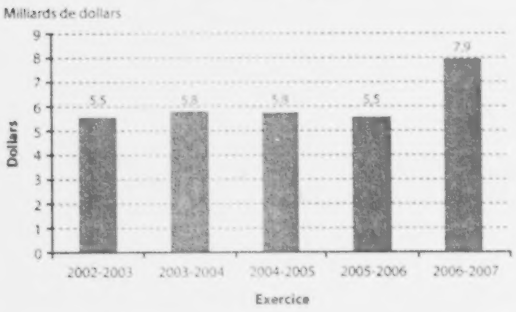
En 2006-2007, notre activité de programme Observation en matière de déclaration a repéré 7,9 milliards de dollars en incidence fiscale. L'incidence fiscale varie avec le temps selon un certain nombre de raisons, comme la conjoncture économique et d'autres facteurs qui influent sur le comportement des contribuables.

Comme l'indique la Figure 16, l'incidence fiscale des travaux d'observation en matière de déclaration a augmenté de 42 % en 2006-2007 par rapport à celle de 2005-2006. En plus de l'initiative de planification fiscale internationale abusive, où les dossiers génèrent une incidence fiscale élevée, nous avons mis

davantage l'accent sur les industries qui présentent un risque élevé d'inobservation en matière de déclaration, ce qui a entraîné une incidence fiscale importante. Notre sous-activité des PME a traité des dossiers dont l'incidence fiscale élevée imprévue a contribué à la hausse de l'incidence fiscale par rapport à 2005-2006. Notre sous-activité d'exécution et de divulgations a également contribué à la hausse de l'incidence fiscale par rapport à 2005-2006.

Puisque les cotisations qui forment cette incidence fiscale sont susceptibles de faire l'objet d'appel, il est possible que certaines cotisations soient annulées. Il est aussi possible qu'une partie de cette incidence fiscale soit irrécouvrable.

**Figure 16** Incidence fiscale des activités d'observation en matière de déclaration




**Qualité des données :** Bonne

## Résultats et activités de l'observation en matière de déclaration

L'ARC exécute un certain nombre d'activités dans le but d'atteindre son résultat escompté de cerner et de traiter les cas d'inobservation. Notre examen de l'observation, achevé en 2004-2005, a confirmé que nos secteurs à risques prioritaires comprennent la planification fiscale abusive, l'économie clandestine et l'observation en matière de TPS/TVH. Cela est illustré dans le *Plan d'entreprise 2006-2007 à 2008-2009*. D'autres priorités liées à l'AP4 concernent les partenariats internationaux, le Programme spécial d'exécution et les enquêtes.

### Planification fiscale abusive

Nous continuons de mettre l'accent sur la planification fiscale abusive, y compris l'utilisation abusive des paradis fiscaux. Le budget fédéral de 2005 a affecté 30 millions de dollars de plus par année à l'ARC pour la vérification et l'exécution visant à lutter contre la planification fiscale abusive internationale. Même si cet investissement a contribué à la hausse subite de l'incidence fiscale en 2006-2007, illustrée à la Figure 16, nous ne savons pas si des résultats similaires se produiront dans les années à venir. De plus, l'ARC est d'avis que cet investissement est également très utile pour décourager les cas d'inobservation en matière de déclaration.

> Au cours de 2006-2007, l'ARC a émis environ 14 600 nouvelles cotisations liées à 1,4 milliard de dollars en impôt supplémentaire déterminé, en partie attribuable à l'accent mis sur l'analyse et le repérage précoces des stratagèmes de planification d'abris fiscaux.

Certaines des activités lancées à la suite de l'annonce du budget comprennent le renforcement des groupes de vérifications spécialisées existants afin de mettre l'accent sur les stratagèmes fiscaux internationaux abusifs, et l'amélioration de notre capacité à cibler des entités et des particuliers qui font la promotion de stratagèmes fiscaux abusifs ou y participent. En outre, 11 Centres d'expertise dans les bureaux des services fiscaux locaux rassemblent des professionnels de la vérification et des spécialistes de l'impôt international et de l'évitement fiscal. En travaillant en équipe, ils définissent la portée et la nature des opérations internationales abusives et d'autres stratagèmes de planification fiscale abusive. Ils en déterminent également les participants et les promoteurs ainsi que les façons de les identifier.

Il y a environ 50 projets en cours, comportant d'importantes conséquences fiscales. Entre autres, une recherche est effectuée sur les questions de résidence, les abris fiscaux, les arrangements financiers, la rémunération d'emploi et les abus des conventions fiscales. En outre, nous utilisons des initiatives de communication comme les « Alertes à l'intention des contribuables » pour informer les contribuables et les planificateurs fiscaux des arrangements fiscaux qui peuvent enfreindre la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

### Économie clandestine

L'économie clandestine est une activité commerciale qui n'est pas déclarée aux fins fiscales. Elle peut avoir différentes formes :

- ne pas déclarer une activité commerciale (p. ex. le travail au noir);
- ne pas déclarer une partie d'une activité commerciale (p. ex. l'écrémage du marché);
- ne pas déclarer un revenu d'emploi (p. ex. les pourboires);
- fausse représentation d'un revenu d'emploi comme revenu d'un travail indépendant;
- omission de produire une déclaration ou de s'inscrire.

Au cours de 2006-2007, plus de 1 000 employés de l'ARC ont travaillé à temps plein sur les activités d'identification, de vérification ou d'exécution afin de lutter contre l'économie clandestine. Nous travaillons aussi de façon soutenue avec les provinces, les territoires et d'autres ministères et organismes fédéraux du Canada en vue de mieux identifier ceux qui participent à l'économie clandestine.

Au cours du dernier exercice, nous avons effectué 20 635 vérifications liées à l'économie clandestine, entraînant plus de 284 millions de dollars en impôt supplémentaire. Parmi les vérifications, nous avons effectué plus de 6 400 examens de documents comptables afin d'aider et d'informer les entreprises relativement à leur responsabilité de tenir des livres appropriés.

### Observation de la TPS/TVH

Nous faisons la promotion de l'observation en matière de TPS/TVH en créant un environnement législatif et administratif qui réduit la possibilité de présenter des demandes de remboursement inappropriées ou frauduleuses. Notre stratégie d'observation en matière de TPS/TVH met l'accent sur l'amélioration de nos activités d'exécution et la capacité à repérer les inscrits à risque élevé et les demandes de remboursement faites avant le versement des crédits.

En 2006-2007, nous avons mené environ 63 000 vérifications de la TPS/TVH qui ont généré plus de 600 millions de dollars en taxes supplémentaires.

Pour donner suite au *Plan d'entreprise 2006-2007 à 2008-2009*, nous avons continué à améliorer nos méthodes pour lutter contre l'inobservation en estimant la valeur des trop-payés au moyen d'un examen détaillé des demandes de crédit pour la TPS/TVH. Nous avons aussi commencé la mise à niveau de la technologie utilisée par notre Équipe d'analyse à risque élevé qui donnera un accès plus rapide aux données afin de mieux repérer les demandes douteuses de remboursement de la TPS/TVH.

### Partenariats internationaux

Notre approche à l'observation est appuyée par la coopération avec d'autres administrations fiscales et organisations internationales.

L'ARC est membre du Centre d'information conjoint sur les abris fiscaux internationaux (CICAFI), qui favorise la collaboration dans la lutte contre la planification fiscale internationale abusive. Les autres membres sont l'Australie, le Royaume-Uni, les États-Unis et tout récemment le Japon. L'inclusion du Japon fait partie des plans du CICAFI en vue d'une expansion mesurée dans le but de couvrir l'Amérique du Nord, l'Europe et l'Asie.

En 2006-2007, l'un des résultats de la participation de l'ARC et de l'*Internal Revenue Service* au CICAFI a été le dévoilement d'un stratagème fiscal abusif transfrontalier impliquant des centaines de contribuables et des dizaines de millions de dollars en revenus non déclarés.

Nous avons aussi collaboré avec les partenaires de conventions fiscales en jouant un rôle actif dans des forums internationaux. Cela comprend le Groupe de travail 8 de l'OCDE sur l'évasion et l'évitement fiscaux, l'étude du Forum sur l'administration fiscale relative au rôle des intermédiaires et le Groupe de travail des sept pays sur les paradis fiscaux. Chacun donne l'occasion d'échanger des connaissances sur des questions d'intérêt commun.

En janvier 2007, le Canada a accueilli le groupe du château de Leeds à Victoria, en Colombie-Britannique. Fondé en janvier 2006, ce groupe est formé de 10 commissaires fiscaux qui travaillent ensemble dans le but de lutter contre les risques d'observation à l'échelle mondiale. Le thème de cette réunion était la planification fiscale abusive.

### Le Programme spécial d'exécution

Le mandat du Programme spécial d'exécution consiste à effectuer des vérifications et à entreprendre d'autres mesures d'exécution civiles contre les particuliers qui tirent un revenu d'activités illicites ou que l'on soupçonne d'en tirer un revenu. En 2006-2007, nous avons effectué 1 342 vérifications auprès de contribuables soupçonnés de gagner un revenu de l'économie illicite. Les vérifications ont permis de repérer plus de 88 millions de dollars en impôt supplémentaire à payer.

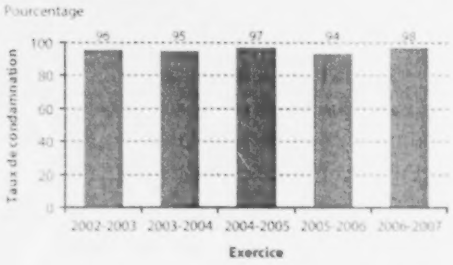
### Enquêtes

L'ARC applique des sanctions pénales contre les personnes impliquées dans l'évasion fiscale ou la fraude fiscale, dans le but d'assurer l'observation en décourageant le comportement frauduleux. Les poursuites constituent un élément fondamental de notre présence d'exécution et elles sont essentielles pour assurer l'égalité des chances pour tous les contribuables et toutes les entreprises.

En 2006-2007, 259 enquêtes liées à l'impôt sur le revenu et à la TPS/TVH (dont 45 cas de TPS par le ministère du Revenu du Québec) ont été renvoyées au ministère de la Justice Canada à des fins de poursuite. Ces renvois et ceux des exercices antérieurs se sont soldés par des déclarations de culpabilité pour évasion ou fraude fiscale dans 245 cas en 2006-2007 (y compris 32 cas devant les tribunaux du Québec). Les tribunaux partout au Canada ont imposé près de 13,4 millions de dollars en amendes et ont condamné les contrevenants à plus de 37 ans d'emprisonnement. Nous avons obtenu des condamnations dans 98 % des cas poursuivis en justice.

Comme l'indique la Figure 17, le taux constamment élevé des condamnations dans les cas renvoyés au Service des poursuites pénales du Canada (SPPC) démontre la qualité du travail d'enquête et de poursuite effectué par l'ARC et le SPPC, ce qui, par conséquent, contribue à l'utilisation efficace des ressources du système juridique.

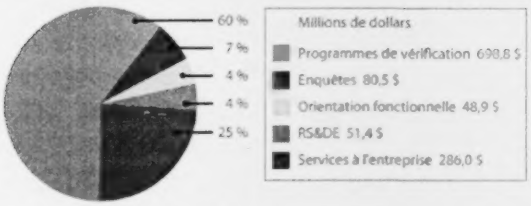
**Figure 17** Taux de condamnation pour les cas renvoyés au Service des poursuites pénales du Canada par l'ARC




**Qualité des données :** Bonne

## Aperçu de l'Observation en matière de déclaration (AP4)

**Figure 18** Dépenses en ressources




Dépenses totales : 1,2 milliard $

En 2006-2007, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 1,2 milliard de dollars (équivalent à 12 814 ETP), ou 34,2 % des dépenses globales de l'ARC (Figure 18).[1] De ces 1,2 milliard de dollars, 879,7 millions de dollars ont servi aux dépenses nettes du programme et 286,0 millions de dollars ont été affectés à cette activité de programme pour les services à l'entreprise.

***Données volumétriques principales par sous-activité***

- **Entreprises internationales et grandes entreprises** – Nous avons effectué 18 233 vérifications, ce qui a entraîné une incidence fiscale de 4,9 milliards de dollars.
- **Petites et moyennes entreprises** – Nous avons effectué 366 260 vérifications et examens, ce qui a entraîné une incidence fiscale de 2,5 milliards de dollars.
- **Exécution et divulgations** – Nous avons effectué 1 342 vérifications en vertu du Programme spécial d'exécution, ce qui s'est soldé à 88 millions de dollars en impôt supplémentaire à payer. Nous avons mené 259 enquêtes liées à l'impôt sur le revenu et à la TPS/TVH en vertu du Programme des enquêtes criminelles.
- **Programme de Recherche scientifique et développement expérimental** – Ce programme fournit chaque année plus de 3,0 milliards de dollars en crédits d'impôt à plus de 18 000 demandeurs.

[1] Il est possible que les dépenses et le nombre d'ETP liés aux sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

## Fiche de rendement

| Résultat escompté | Année | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|---|
| **Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard** | **2006-2007** | **Atteint** | **Bonne** |
| | **2005-2006** | **Atteint** | **Bonne** |

**Atteindre nos normes de service et nos objectifs de rendement internes**

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Normes de service externes** | | | | | | | |
| Demandes de crédits remboursables de la RS&DE | 90 % en 120 jours | 93 % | 95 % | 93 % | 92 % | 96 % | ✓ |
| Demandes de crédits non remboursables de la RS&DE | 90 % en 365 jours | 89 % | 92 % | 94 % | 95 % | 96 % | ✓ |
| Demandes de crédits remboursables de la RS&DE – demandes de redressement faites par le demandeur | 90 % en 240 jours | 93 % | 95 % | 95 % | 94 % | 97 % | ✓ |
| Demandes de crédits non remboursables de la RS&DE – demandes de redressement faites par le demandeur | 90 % en 365 jours | 88 % | 94 % | 94 % | 94 % | 93 % | ✓ |
| Crédits d'impôt pour production cinématographique et télévisuelle – demandes remboursables – non vérifiées | 90 % en 60 jours | 93 % | 96 % | 94 % | 90 % | 97 % | ✓ |
| Crédits d'impôt pour production cinématographique et télévisuelle – demandes remboursables – vérifiées | 90 % en 120 jours | 87 % | 93 % | 95 % | 92 % | 96 % | ✓ |
| **Estimations du rendement interne**[1] | | | | | | | |
| Nombre de dossiers vérifiés comme pourcentage des estimations : | | | | | | | |
| • Entreprises internationales et grandes entreprises | 100 % | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | 197 % | ✓ |
| • Petites et moyennes entreprises | 100 % | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | 153 % | ✓ |
| Nombre d'activités de visibilité effectuées | 100 % | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | 128 %[2] | ✓ |

[1] L'exercice 2006-2007 est le premier exercice où les estimations sont présentées comme mesure du rendement.

[2] Le résultat prévu a été calculé en fonction d'une moyenne des résultats passés sur trois ans.

**Évaluation efficace du risque et repérage des cas d'inobservation en matière de déclaration**

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Résultats des examens ciblés par rapport aux examens aléatoires (PVA)[1] | Dépassé | n.d. | n.d. | n.d. | 3,8 | 4,0 | ✓ |
| Pourcentage des examens fondés sur les risques permettant de repérer les cas d'inobservation en matière de déclaration | Tendance à la hausse | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | ☑ | ☑ |

[1] Même si nous n'examinons pas tous les secteurs de vérification chaque année, les résultats à ce jour indiquent que les vérifications ciblées sont considérablement meilleures pour repérer les cas d'inobservation en matière de déclaration que les vérifications aléatoires dans tous les secteurs.

**Le Programme des divulgations volontaires est administré de façon uniforme**

Dans notre Plan d'entreprise, nous nous sommes engagés à valider les cas du PDV au moyen d'examen d'assurance de la qualité (surveillance). Puisque l'autorité fonctionnelle du PDV vient d'être transférée de l'AP5 à l'AP4, les données à l'appui de cet indicateur n'étaient pas disponibles en 2006-2007.

✓ Atteint | ☑ En grande partie atteint | ✗ Non atteint

## Fiche de rendement

| Résultat escompté | Année | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|---|
| **Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard** | 2006-2007 | Atteint | Bonne |
| | 2005-2006 | Atteint | Bonne |

### Atteindre nos normes de service et nos objectifs de rendement internes

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Normes de service externes** | | | | | | | |
| Demandes de crédits remboursables de la RS&DE | 90 % en 120 jours | 93 % | 95 % | 93 % | 92 % | 96 % | ✓ |
| Demandes de crédits non remboursables de la RS&DE | 90 % en 365 jours | 89 % | 92 % | 94 % | 95 % | 96 % | ✓ |
| Demandes de crédits remboursables de la RS&DE – demandes de redressement faites par le demandeur | 90 % en 240 jours | 93 % | 95 % | 93 % | 94 % | 97 % | ✓ |
| Demandes de crédits non remboursables de la RS&DE – demandes de redressement faites par le demandeur | 90 % en 365 jours | 88 % | 94 % | 91 % | 94 % | 93 % | ✓ |
| Crédits d'impôt pour production cinématographique et télévisuelle – demandes remboursables – non vérifiées | 90 % en 60 jours | 93 % | [illegible] | 94 % | 90 % | 97 % | ✓ |
| Crédits d'impôt pour production cinématographique et télévisuelle – demandes remboursables – vérifiées | 90 % en 120 jours | 87 % | 93 % | 95 % | 92 % | 96 % | ✓ |
| **Estimations du rendement interne**[1] | | | | | | | |
| Nombre de dossiers vérifiés comme pourcentage des estimations : | | | | | | | |
| • Entreprises internationales et grandes entreprises | 100 % | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | 197 % | ✓ |
| • Petites et moyennes entreprises | 100 % | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | 151 % | ✓ |
| Nombre d'activités de visibilité effectuées | 100 % | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | 129 % | ✓ |

1 [illegible]

2 Le résultat prévu [illegible]

### Évaluation efficace du risque et repérage des cas d'inobservation en matière de déclaration

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Résultats des examens [illegible] examens aléatoires (PVA)[1] | Dépassé | n.d. | n.d. | n.d. | 3.8 | 3.0 | ✓ |
| Pourcentage des examens [illegible] permettant de [illegible] en matière de déclaration | Tendance à la hausse | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | ☑ | ☑ |

1 [illegible]

### Le Programme des divulgations volontaires est administré de façon uniforme

[illegible]

✓ [illegible] ☑ [illegible] × [illegible]

# Appels (AP5)

L'accès à des recours justes et impartiaux fait partie intégrante du régime fiscal du Canada. Comme nous l'avons noté dans la section Atteindre le résultat stratégique des Services fiscaux, nous croyons avoir réussi en grande partie à maintenir un processus de règlement des différends impartial et rapide qui respecte le droit fondamental des contribuables aux recours dans leurs rapports avec l'ARC.

Nous exécutons notre activité de programme des Appels afin d'atteindre le résultat escompté suivant.

**Résultat escompté :** Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées

**Notre évaluation :** En grande partie atteint

## Notre mesure : l'impartialité

En 2006-2007, nous avons continué d'obtenir des résultats positifs quant à la transparence et à l'uniformité de notre processus de règlement des différends. Notre programme d'assurance de la qualité mesure l'uniformité et la transparence des activités particulières des Appels en fonction de références établies. Les résultats du Programme d'assurance de la qualité de 2006-2007 ont indiqué que nous avons dépassé nos objectifs liés à l'examen des mesures d'uniformité, bien que nous n'ayons pas atteint la référence de 100 % relativement à la transparence. Par exemple, nos critères en matière de transparence exigent que les agents des appels mettent à la disposition des contribuables ou de leurs représentants les documents à l'appui de l'impôt sur le revenu et des taxes à la consommation contestés. Les résultats obtenus pour l'impôt sur le revenu et les taxes à la consommation (99,3 % et 98,8 % respectivement) indiquent que nous avons presque atteint notre objectif de 100 %. Même si nous n'avons pas atteint notre objectif en matière de transparence, nous sommes convaincus que cela n'a presque pas eu de répercussions sur l'impartialité.

Nous continuons de maintenir un taux de règlement élevé à l'étape de l'examen administratif, ce qui, à notre avis, témoigne encore de notre traitement uniforme et impartial des contribuables qui ont présenté un avis d'opposition. En 2006-2007, nous avons atteint des taux de règlement administratif de 97 % pour ce qui est de l'impôt sur le revenu, de 90 % pour ce qui est de la taxe à la consommation et de 80 % pour ce qui est des différends liés au RPC et à l'AE. En bout de ligne, lorsque notre examen administratif ne permet pas de régler un différend, l'ARC et les contribuables peuvent se fier sur l'indépendance des tribunaux pour trancher.

## Notre mesure : la rapidité

Nos ressources en matière d'appels sont axées sur le premier contact avec les contribuables afin de les aviser de la réception de leur différend et de les informer rapidement concernant l'examen complet du différend qu'ils ont soumis. En même temps, nous reconnaissons que le besoin d'obtenir une décision de qualité est d'une importance primordiale et ne doit pas être sacrifié au nom de la rapidité. Pour maintenir un équilibre approprié entre la rapidité et la qualité, nous effectuons un examen annuel de nos objectifs de rendement pour le règlement des cas.

Nous commençons à mesurer notre rapidité lorsqu'un contribuable soumet un avis d'opposition à une cotisation, à une détermination ou à une décision.

En 2006-2007, nous avons dépassé notre objectif des normes de service pour le premier contact (voir la page 76).

Au cours de 2006-2007, le délai de traitement moyen de nos dossiers traitables de l'impôt sur le revenu a diminué, surtout en raison du fait qu'environ 18 000 dossiers liés à un différend réglé concernant l'équité salariale ont été retirés du statut non traitable et traités assez rapidement. Le règlement du grand nombre de cas d'équité salariale a eu un effet positif sur les niveaux d'inventaire. Le traitement de ces cas par ordre de priorité a toutefois entraîné un léger retard dans le traitement d'autres dossiers traitables de l'impôt sur le revenu, ce qui a créé une hausse de l'âge moyen de l'inventaire des dossiers traitables au cours de la période. Entre-temps, les résultats en matière de rapidité pour le traitement des dossiers de taxes à la consommation sont demeurés constants par

## Appels (AP5)

L'accès à des recours justes et impartiaux fait partie intégrante du régime fiscal du Canada. Comme nous l'avons noté dans la section Atteindre le résultat stratégique des Services fiscaux, nous croyons avoir réussi en grande partie à maintenir un processus de règlement des différends impartial et rapide qui respecte le droit fondamental des contribuables aux recours dans leurs rapports avec l'ARC.

Nous exécutons notre activité de programme des Appels afin d'atteindre le résultat escompté suivant.

**Résultat escompté : Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées**

**Notre évaluation : En grande partie atteint**

### Notre mesure : l'impartialité

En 2006-2007, nous avons continué d'obtenir des résultats positifs quant à la transparence et à l'uniformité de notre processus de règlement des différends. Notre programme d'assurance de la qualité mesure l'uniformité et la transparence des activités particulières des Appels en fonction de références établies. Les résultats du Programme d'assurance de la qualité de 2006-2007 ont indiqué que nous avons dépassé nos objectifs liés à l'examen des mesures d'uniformité, bien que nous n'ayons pas atteint la référence de 100 % relativement à la transparence. Par exemple, nos critères en matière de transparence exigent que les agents des appels mettent à la disposition des contribuables ou de leurs représentants les documents à l'appui de l'impôt sur le revenu et des taxes à la consommation contestés. Les résultats obtenus pour l'impôt sur le revenu et les taxes à la consommation (99,3 % et 98,8 % respectivement) indiquent que nous avons presque atteint notre objectif de 100 %. Même si nous n'avons pas atteint notre objectif en matière de transparence, nous sommes convaincus que cela n'a presque pas eu de répercussions sur l'impartialité.

Nous continuons de maintenir un taux de règlement élevé à l'étape de l'examen administratif, ce qui, à notre avis, témoigne encore de notre traitement uniforme et impartial des contribuables qui ont présenté un avis d'opposition. En 2006-2007, nous avons atteint des taux de règlement administratif de 97 % pour ce qui est de l'impôt sur le revenu, de 90 % pour ce qui est de la taxe à la consommation et de 80 % pour ce qui est des différends liés au RPC et à l'AE. En bout de ligne, lorsque notre examen administratif ne permet pas de régler un différend, l'ARC et les contribuables peuvent se fier sur l'indépendance des tribunaux pour trancher.

### Notre mesure : la rapidité

Nos ressources en matière d'appels sont axées sur le premier contact avec les contribuables afin de les aviser de la réception de leur différend et de les informer rapidement concernant l'examen complet du différend qu'ils ont soumis. En même temps, nous reconnaissons que le besoin d'obtenir une décision de qualité est d'une importance primordiale et ne doit pas être sacrifié au nom de la rapidité. Pour maintenir un équilibre approprié entre la rapidité et la qualité, nous effectuons un examen annuel de nos objectifs de rendement pour le règlement des cas.

Nous commençons à mesurer notre rapidité lorsqu'un contribuable soumet un avis d'opposition à une cotisation, à une détermination ou à une décision.

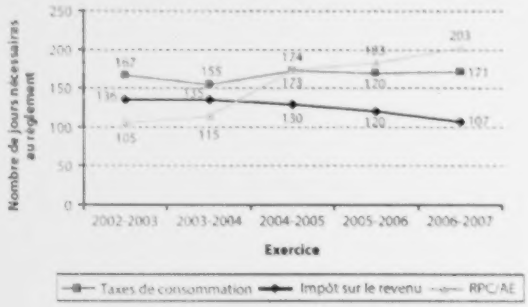
En 2006-2007, nous avons dépassé notre objectif des normes de service pour le premier contact (voir la page 76).

Au cours de 2006-2007, le délai de traitement moyen de nos dossiers traitables de l'impôt sur le revenu a diminué, surtout en raison du fait qu'environ 18 000 dossiers liés à un différend réglé concernant l'équité salariale ont été retirés du statut non traitable et traités assez rapidement. Le règlement du grand nombre de cas d'équité salariale a eu un effet positif sur les niveaux d'inventaire. Le traitement de ces cas par ordre de priorité a toutefois entraîné un léger retard dans le traitement d'autres dossiers traitables de l'impôt sur le revenu, ce qui a créé une hausse de l'âge moyen de l'inventaire des dossiers traitables au cours de la période. Entre-temps, les résultats en matière de rapidité pour le traitement des dossiers de taxes à la consommation sont demeurés constants par

rapport à l'exercice précédent et dans les niveaux prévus (voir la Figure 19).

Par contre, le délai de traitement moyen pour les dossiers liés au RPC et à l'AE a augmenté pour atteindre 203 jours en 2006-2007, par rapport à 183 jours en 2005-2006. Il faut toutefois noter que la hausse est directement liée à l'accent que nous avons mis sur la fermeture d'anciens dossiers en inventaire en 2006-2007. L'exercice qui vient de se terminer a connu une baisse importante de l'âge moyen et du nombre de dossiers liés au RPC et à l'AE en inventaire, ce que l'on peut attribuer à ces efforts ainsi qu'à la baisse du nombre d'arrivages des différends soumis.

**Figure 19** Temps moyen de règlement des différends

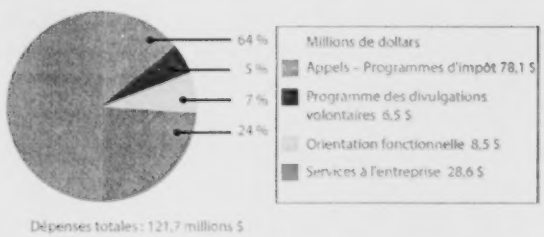



**Qualité des données :** Bonne

Tous les processus de gestion des cas liés au RPC/AE ont été achevés et entièrement mis en oeuvre. Le projet pilote ayant pour but d'améliorer les méthodes utilisées pour traiter les dossiers liés au RPC/AE a été un succès. Nous nous attendons à ce que des progrès soient réalisés relativement à la rapidité en 2007-2008, en fonction de l'état amélioré de l'inventaire lié au RPC/AE.

## Un aperçu des Appels (AP5)

**Figure 20** Dépenses en ressources




Dépenses totales : 121,7 millions $

En 2006-2007, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 121,7 millions de dollars (1 492 ETP), soit 3,6 % des dépenses globales de l'ARC (Figure 20).[1] De ces 121,7 millions de dollars, 93,1 millions de dollars étaient associés aux dépenses nettes du programme et 28,6 millions de dollars ont été attribués à cette activité de programme pour les services à l'entreprise.

Remarque : Les résultats du Programme des divulgations volontaires sont présentés dans la section Observation en matière de déclaration (AP4).

***Données volumétriques principales par sous-activité***

- **Appels** – Nous avons réglé plus de 85 000 différends. L'impôt total contesté s'élève à plus de 11,3 milliards de dollars (la valeur des dossiers traitables est de 2,3 milliards de dollars, et celle des dossiers non traitables, de 9,0 milliards de dollars).
- **Dispositions d'allègement pour les contribuables** – Un total de 75 361 demandes d'allègement des intérêts et pénalités ont été traitées par l'Agence; 39 131 de ces demandes ont été acceptées en faveur du contribuable. La valeur totale de toutes les annulations et renonciations étaient de plus de 466 millions de dollars pour plus de 580 000 contribuables.

[1] Il est possible que les dépenses et le nombre d'ETP liés aux sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

## Fiche de rendement

| Résultat escompté | Exercice | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|---|
| **Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées** | **2006-2007** | **En grande partie atteint** | **Bonne** |
| | **2005-2006** | **En grande partie atteint** | **Bonne** |

**Impartialité**

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Activités des appels qui ont satisfait aux normes internes d'uniformité** | | | | | | | |
| Impôt sur le revenu | 97 % | n.d. | n.d. | 98,5 % | 99,5 % | 99,6 % | ✓ |
| Taxes à la consommation | 97 % | n.d. | n.d. | 94,8 % | 98,0 % | 97,0 % | ✓ |
| RPC/AE | 95 % | n.d. | n.d. | 99,4 % | 99,6 % | 99,6 % | ✓ |
| **Activités des appels qui ont satisfait aux normes internes de transparence** | | | | | | | |
| Impôt sur le revenu | 100 % | n.d. | n.d. | 95,7 % | 98,1 % | 99,3 % | ☑ |
| Taxes à la consommation | 100 % | n.d. | n.d. | 98,1 % | 99,4 % | 98,8 % | ☑ |

**Rapidité**

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Normes de service pour le premier contact | 85 % | 87 % | 89 % | 90 % | 89 % | 89 % | ✓ |
| **Nombre de jours ouvrables pour régler un cas** [1] | | | | | | | |
| Impôt sur le revenu | divers | 136 | 135 | 130 | 120 | 107 | ✓ |
| Taxes à la consommation | divers | 167 | 155 | 173 | 170 | 171 | ✓ |
| RPC/AE | divers | 105 | 115 | 174 | 183 | 203 | ✗ |
| **Âge moyen de l'inventaire traitable** | | | | | | | |
| Impôt sur le revenu | Tendance neutre ou à la baisse | S.O. | S.O. | 162 jours | 159 jours | 175 jours | ✗ |
| Taxes à la consommation | Tendance neutre ou à la baisse | S.O. | S.O. | 176 jours | 175 jours | 181 jours | ☑ |
| RPC/AE | Tendance neutre ou à la baisse | S.O. | S.O. | 148 jours | 178 jours | 80 jours | ✓ |

[1] L'évaluation générale s'appuie sur le fait de savoir si les résultats ont été atteints par rapport aux objectifs établis pour les charges de travail combinées.

| ✓ Atteint | ☑ En grande partie atteint | ✗ Non atteint |
|---|---|---|

# Programmes de prestations (AP6)

Nous croyons que si les Canadiens disposent des bons outils, des bons renseignements et de l'aide nécessaire, ils nous fourniront les renseignements dont nous avons besoin pour les inscrire aux programmes de prestations appropriés et veiller à ce qu'ils reçoivent rapidement des paiements de prestations exacts. Lorsque nos efforts réussissent, les bénéficiaires admissibles obtiennent les bons montants de prestations au bon moment, savent d'où viennent les prestations et pourquoi ils y ont droit, peuvent compter sur leur versement à la date prévue et peuvent se fier à notre engagement envers l'exactitude des prestations et des renseignements offerts. C'est pourquoi l'activité des Programmes de prestations a deux résultats escomptés : les bénéficiaires de prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles; la détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts.

Nous croyons avoir eu une incidence positive sur l'observation en matière de prestations, et nous pouvons valider le fait que l'admissibilité des bénéficiaires de prestations et de crédits, ainsi que les montants versés, sont exacts conformément aux lois régissant les programmes de prestations et de crédits que nos administrons.

**Résultat escompté : Les bénéficiaires des prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles.**

**Notre évaluation : Atteint**

## Notre mesure : Renseignements rapides

Le niveau de service que nous offrons a continué de répondre à nos attentes en matière de rapidité. Nous avons traité près de 7,7 millions d'appels liés aux prestations en 2006-2007, puisque les bénéficiaires de prestations continuent de considérer le téléphone comme moyen privilégié pour communiquer avec nous. Notre service de demandes de renseignements téléphoniques a atteint l'objectif de 75 % pour une réponse rapide aux appels liés à la PFCE (dans un délai de deux minutes suivant leur mise en attente). Notre service téléphonique lié au crédit pour la TPS/TVH a connu un succès semblable, répondant à 73 % des appels en temps opportun. Nous poursuivons les efforts en vue d'établir un nouvel objectif pour ce service à la lumière de l'expérience acquise par notre réseau national.

## Notre mesure : Renseignements exacts

L'étendue de nos efforts visant à transmettre des renseignements exacts à des bénéficiaires de prestations actuels et éventuels a continué de répondre à nos attentes.[17] En 2006-2007, ces efforts ont compris les mesures suivantes :

- trois millions d'encarts de renseignements envoyés à tous les bénéficiaires de PFCE avec leur versement et l'avis de juillet 2006;
- près de 1,4 million d'encarts de renseignements envoyés à tous les bénéficiaires de la PUGE avec leur versement d'août 2006;
- 80 000 dépliants et demandes placés dans les trousses Bienvenue au Canada par Citoyenneté et Immigration Canada, afin d'informer les nouveaux arrivants des prestations possibles;
- près de 4,9 millions de calendriers inclus dans les envois contenant les déclarations de revenus des particuliers, faisant la promotion du service Mon dossier et mettant en évidence les dates de versement des prestations;
- 340 000 trousses envoyées aux bénéficiaires de prestations qui utilisent le service IMPÔTNET T1, contenant des aimants pour réfrigérateur et des feuillets faisant la promotion du service Versements de prestations dans Mon dossier;
- 250 000 feuillets pour les participants au Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt afin de promouvoir l'utilisation du service Versements de prestations dans Mon dossier;
- présentation et exposition de renseignements sur le crédit d'impôt pour personnes handicapées dans le cadre de 16 conférences médicales et ajout

17. Nous évaluons nos résultats pour cette mesure au moyen de méthodes qualitatives au lieu d'indicateurs quantitatifs.

## Fiche de rendement

| Résultat escompté | Exercice | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|---|
| **Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées** | **2006-2007** | **En grande partie atteint** | **Bonne** |
| | **2005-2006** | **En grande partie atteint** | **Bonne** |

### Impartialité

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Activités des appels qui ont satisfait aux normes internes d'uniformité** | | | | | | | |
| Impôt sur le revenu | 97 % | n.d. | n.d. | 98,5 % | 99,5 % | 99,6 % | ✓ |
| Taxes à la consommation | 97 % | n.d. | n.d. | 94,8 % | 98,0 % | 97,0 % | ✓ |
| RPC/AE | 95 % | n.d. | n.d. | 99,4 % | 99,6 % | 99,6 % | ✓ |
| **Activités des appels qui ont satisfait aux normes internes de transparence** | | | | | | | |
| Impôt sur le revenu | 100 % | n.d. | n.d. | 96,7 % | 98,1 % | 99,3 % | ☑ |
| Taxes à la consommation | 100 % | n.d. | n.d. | 98,1 % | 99,4 % | 98,8 % | ☑ |

### Rapidité

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Normes de service pour le premier contact | 85 % | 87 % | 89 % | 80 % | 89 % | 89 % | ✓ |
| **Nombre de jours ouvrables pour régler un cas** [1] | | | | | | | |
| Impôt sur le revenu | divers | 136 | 133 | 130 | 120 | 107 | ✓ |
| Taxes à la consommation | divers | 167 | 166 | 171 | 170 | 171 | ✓ |
| RPC/AE | divers | 195 | 199 | 193 | 198 | 203 | ✗ |
| **Âge moyen de l'inventaire traitable** | | | | | | | |
| Impôt sur le revenu | Tendance neutre ou à la baisse | S.O. | S.O. | 167 jours | 159 jours | 175 jours | ✗ |
| Taxes à la consommation | Tendance neutre ou à la baisse | S.O. | S.O. | 170 jours | 125 jours | 181 jours | ☑ |
| RPC/AE | Tendance neutre ou à la baisse | S.O. | S.O. | 148 jours | 173 jours | 80 jours | ✓ |

[1] L'évaluation générale repose sur le fait de savoir si les résultats ont été atteints par rapport aux résultats pour les charges de travail combinées.

✓ Atteint ☑ En grande partie atteint ✗ Pas atteint

# Programmes de prestations (AP6)

Nous croyons que si les Canadiens disposent des bons outils, des bons renseignements et de l'aide nécessaire, ils nous fourniront les renseignements dont nous avons besoin pour les inscrire aux programmes de prestations appropriés et veiller à ce qu'ils reçoivent rapidement des paiements de prestations exacts. Lorsque nos efforts réussissent, les bénéficiaires admissibles obtiennent les bons montants de prestations au bon moment, savent d'où viennent les prestations et pourquoi ils y ont droit, peuvent compter sur leur versement à la date prévue et peuvent se fier à notre engagement envers l'exactitude des prestations et des renseignements offerts. C'est pourquoi l'activité des Programmes de prestations a deux résultats escomptés : les bénéficiaires de prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles; la détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts.

Nous croyons avoir eu une incidence positive sur l'observation en matière de prestations, et nous pouvons valider le fait que l'admissibilité des bénéficiaires de prestations et de crédits, ainsi que les montants versés, sont exacts conformément aux lois régissant les programmes de prestations et de crédits que nos administrons.

**Résultat escompté : Les bénéficiaires des prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles.**

**Notre évaluation : Atteint**

## Notre mesure : Renseignements rapides

Le niveau de service que nous offrons a continué de répondre à nos attentes en matière de rapidité. Nous avons traité près de 7,7 millions d'appels liés aux prestations en 2006-2007, puisque les bénéficiaires de prestations continuent de considérer le téléphone comme moyen privilégié pour communiquer avec nous. Notre service de demandes de renseignements téléphoniques a atteint l'objectif de 75 % pour une réponse rapide aux appels liés à la PFCE (dans un délai de deux minutes suivant leur mise en attente). Notre service téléphonique lié au crédit pour la TPS/TVH a connu un succès semblable, répondant à 73 % des appels en temps opportun. Nous poursuivons les efforts en vue d'établir un nouvel objectif pour ce service à la lumière de l'expérience acquise par notre réseau national.

## Notre mesure : Renseignements exacts

L'étendue de nos efforts visant à transmettre des renseignements exacts à des bénéficiaires de prestations actuels et éventuels a continué de répondre à nos attentes.[17] En 2006-2007, ces efforts ont compris les mesures suivantes :

- trois millions d'encarts de renseignements envoyés à tous les bénéficiaires de PFCE avec leur versement et l'avis de juillet 2006;
- près de 1,4 million d'encarts de renseignements envoyés à tous les bénéficiaires de la PUGE avec leur versement d'août 2006;
- 80 000 dépliants et demandes placés dans les trousses Bienvenue au Canada par Citoyenneté et Immigration Canada, afin d'informer les nouveaux arrivants des prestations possibles;
- près de 4,9 millions de calendriers inclus dans les envois contenant les déclarations de revenus des particuliers, faisant la promotion du service Mon dossier et mettant en évidence les dates de versement des prestations;
- 340 000 trousses envoyées aux bénéficiaires de prestations qui utilisent le service IMPÔTNET T1, contenant des aimants pour réfrigérateur et des feuillets faisant la promotion du service Versements de prestations dans Mon dossier;
- 250 000 feuillets pour les participants au Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt afin de promouvoir l'utilisation du service Versements de prestations dans Mon dossier;
- présentation et exposition de renseignements sur le crédit d'impôt pour personnes handicapées dans le cadre de 16 conférences médicales et ajout

17. Nous évaluons nos résultats pour cette mesure au moyen de méthodes qualitatives au lieu d'indicateurs quantitatifs.

d'encarts dans différentes publications rejoignant près de 420 000 personnes, sans frais pour l'ARC.

### Notre mesure : Renseignements accessibles

Nous devons offrir aux bénéficiaires des services de renseignements et de transaction afin de veiller à ce qu'ils continuent de respecter les exigences du programme. À notre avis, nous avons répondu à nos attentes en matière d'accessibilité: puisqu'au cours de 2006-2007, 80 % des demandeurs de la PFCE ont obtenu notre service téléphonique, tout comme 77 % des demandeurs du crédit pour la TPS/TVH. Il est question de l'utilisation de notre site Web par les bénéficiaires de prestations au chapitre « Atteindre le résultat stratégique des Programmes de prestations », à la page 45.

**Résultat escompté : La détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts**

**Notre évaluation : Atteint**

### Notre mesure : Détermination de l'admissibilité et traitement des paiements rapides

Nos études de surveillance indiquent que nous avons respecté nos normes de service pour le traitement rapide des transactions liées aux prestations, traitant 99 % des demandes et des choix de prestations[18] et 97,8 % des rajustements de mise à jour des comptes nécessitant l'émission d'un avis en temps opportun[19].

Comme nous l'avons exposé dans « Atteindre le résultat stratégique des Programmes de prestations » à la page 43, nous avons aussi émis 99,99 % des paiements à temps.

### Notre mesure : Détermination de l'admissibilité et traitement des paiements exacts

Le traitement exact des prestations comporte un certain nombre d'aspects distincts :

- traiter les paiements avec exactitude à la lumière des renseignements que nous ont fournis les bénéficiaires;
- calculer les paiements avec exactitude conformément aux lois fédérales et provinciales ou territoriales;
- réduire le nombre de trop-payés;
- protéger l'intégrité des programmes de prestations au moyen de nos activités de validation et contrôle afin de s'assurer que les bénéficiaires obtiennent seulement les montants auxquels ils ont droit.

Selon nos dossiers au moment du traitement, les études de surveillance indiquent que nous avons atteint nos objectifs en émettant avec exactitude plus de 99,7 % des versements et des avis de prestations au moment du traitement des demandes[20] et 98,5 % au moment du traitement des rajustements de mise à jour des comptes[21]. Ces résultats confirment le traitement exact des demandes de renseignements propres aux comptes et la mise en oeuvre réussie des modifications législatives en juillet 2006 pour les montants de prestations et les seuils de revenus pour chacun des programmes de versements fédéraux, et pour sept des programmes continus que nous administrons pour le compte des provinces et des territoires.

L'exactitude est également démontrée par la valeur minimale des trop-payés de prestations qui sont émis. La détection des trop-payés s'effectue par des examens de validation qui entraînent un rajustement débiteur. Les trop-payés nets de la prestation fiscale canadienne pour enfants étaient de 19,3 millions de dollars en 2006-2007, ce qui représente 0,2 % de quelque 9,5 milliards de dollars de prestations. Ce

18. Études internes d'assurance de la qualité de l'ARC, Contrôle des délais de traitement des demandes de PFCE, Rapports finaux pour mai 2006, août 2006, novembre 2006 et février 2007.
19. Études internes d'assurance de la qualité de l'ARC, Types d'activité 307/308 Délais de traitement, Rapport final, avril 2006.
20. Études internes d'assurance de la qualité de l'ARC, Types d'activité 395/397 (Exactitude), Rapport final, janvier 2007.
21. Études internes d'assurance de la qualité de l'ARC, Types d'activité 307/308 (Exactitude), Rapport final, septembre 2006.

résultat se compare favorablement aux trop-payés de 0,26 % que l'on connaît depuis la création du programme en 1993 et représente la moitié du plafond établi de 0,4 %.

Pour nous assurer de verser les prestations uniquement aux personnes admissibles, nous disposons d'un programme de validation et de contrôle permettant de cibler les comptes qui présentent un risque élevé de trop-payés ou de moins-payés et, selon la portée de ses activités, pour montrer que nous avons une présence d'exécution crédible parmi les bénéficiaires. Nous avons examiné plus de 310 000 comptes de prestations en 2006-2007, en mettant l'accent particulièrement sur le programme de PFCE, où nous avons revu quelque 207 000 (5,77 %) comptes, dépassant notre objectif de 5 %. En général, nous avons redressé 190 000 comptes; ce qui représente 61,4 % des comptes sélectionnés pour examen, dépassant notre cible de 50 %. Ces résultats laissent entendre que nous possédons des critères efficaces pour sélectionner des comptes pour examen, puisqu'en comparaison, selon notre estimation d'échantillon aléatoire, 95,5 % des bénéficiaires de la PFCE nous ont fourni des renseignements complets et exacts (comme il est mentionné à la page 43).

Lorsque les comptes sont rajustés au moyen de notre programme de validation et de contrôle, ils comprennent des cas où nous devons récupérer des prestations et des cas où les prestations versées étaient insuffisantes. La valeur monétaire totale des trop-payés décelés s'élevait à presque 186 millions de dollars. Lorsque les bénéficiaires sont trop payés, nous récupérons les montants de paiement ou d'autres remboursements et crédits auxquels les bénéficiaires auraient droit, et nous les appliquons au solde en souffrance. Au besoin, nous prenons des mesures de recouvrement.

En même temps, les rajustements en faveur des bénéficiaires de prestations s'élevaient à 76 millions de dollars.

d'encarts dans différentes publications rejoignant près de 420 000 personnes, sans frais pour l'ARC.

### Notre mesure : Renseignements accessibles

Nous devons offrir aux bénéficiaires des services de renseignements et de transaction afin de veiller à ce qu'ils continuent de respecter les exigences du programme. À notre avis, nous avons répondu à nos attentes en matière d'accessibilité: puisqu'au cours de 2006-2007, 80 % des demandeurs de la PFCE ont obtenu notre service téléphonique, tout comme 77 % des demandeurs du crédit pour la TPS/TVH. Il est question de l'utilisation de notre site Web par les bénéficiaires de prestations au chapitre « Atteindre le résultat stratégique des Programmes de prestations », à la page 45.

**Résultat escompté : La détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts**

**Notre évaluation : Atteint**

### Notre mesure : Détermination de l'admissibilité et traitement des paiements rapides

Nos études de surveillance indiquent que nous avons respecté nos normes de service pour le traitement rapide des transactions liées aux prestations, traitant 99 % des demandes et des choix de prestations[18] et 97,8 % des rajustements de mise à jour des comptes nécessitant l'émission d'un avis en temps opportun[19].

Comme nous l'avons exposé dans « Atteindre le résultat stratégique des Programmes de prestations » à la page 45, nous avons aussi émis 99,99 % des paiements à temps.

### Notre mesure : Détermination de l'admissibilité et traitement des paiements exacts

Le traitement exact des prestations comporte un certain nombre d'aspects distincts :

- traiter les paiements avec exactitude à la lumière des renseignements que nous ont fournis les bénéficiaires;
- calculer les paiements avec exactitude conformément aux lois fédérales et provinciales ou territoriales;
- réduire le nombre de trop-payés;
- protéger l'intégrité des programmes de prestations au moyen de nos activités de validation et contrôle afin de s'assurer que les bénéficiaires obtiennent seulement les montants auxquels ils ont droit.

Selon nos dossiers au moment du traitement, les études de surveillance indiquent que nous avons atteint nos objectifs en émettant avec exactitude plus de 99,7 % des versements et des avis de prestations au moment du traitement des demandes[20] et 98,5 % au moment du traitement des rajustements de mise à jour des comptes[21]. Ces résultats confirment le traitement exact des demandes de renseignements propres aux comptes et la mise en œuvre réussie des modifications législatives en juillet 2006 pour les montants de prestations et les seuils de revenus pour chacun des programmes de versements fédéraux, et pour sept des programmes continus que nous administrons pour le compte des provinces et des territoires.

L'exactitude est également démontrée par la valeur minimale des trop-payés de prestations qui sont émis. La détection des trop-payés s'effectue par des examens de validation qui entraînent un rajustement débiteur. Les trop-payés nets de la prestation fiscale canadienne pour enfants étaient de 19,5 millions de dollars en 2006-2007, ce qui représente 0,2 % de quelque 9,5 milliards de dollars de prestations. Ce

18. Études internes d'assurance de la qualité de l'ARC, Contrôle des délais de traitement des demandes de PFCE, Rapports finaux pour mai 2006, août 2006, novembre 2006 et février 2007.
19. Études internes d'assurance de la qualité de l'ARC, Types d'activité 307/308 Délais de traitement, Rapport final, avril 2006.
20. Études internes d'assurance de la qualité de l'ARC, Types d'activité 395/397 (Exactitude), Rapport final, janvier 2007.
21. Études internes d'assurance de la qualité de l'ARC, Types d'activité 307/308 (Exactitude), Rapport final, septembre 2006.

résultat se compare favorablement aux trop-payés de 0,26 % que l'on connaît depuis la création du programme en 1993 et représente la moitié du plafond établi de 0,4 %.

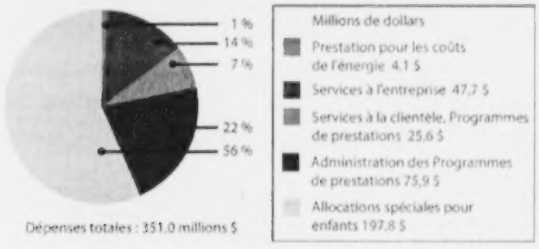
Pour nous assurer de verser les prestations uniquement aux personnes admissibles, nous disposons d'un programme de validation et de contrôle permettant de cibler les comptes qui présentent un risque élevé de trop-payés ou de moins-payés et, selon la portée de ses activités, pour montrer que nous avons une présence d'exécution crédible parmi les bénéficiaires. Nous avons examiné plus de 310 000 comptes de prestations en 2006-2007, en mettant l'accent particulièrement sur le programme de PFCE, où nous avons revu quelque 207 000 (5,77 %) comptes, dépassant notre objectif de 5 %. En général, nous avons redressé 190 000 comptes; ce qui représente 61,4 % des comptes sélectionnés pour examen, dépassant notre cible de 50 %. Ces résultats laissent entendre que nous possédons des critères efficaces pour sélectionner des comptes pour examen, puisqu'en comparaison, selon notre estimation d'échantillon aléatoire, 95,5 % des bénéficiaires de la PFCE nous ont fourni des renseignements complets et exacts (comme il est mentionné à la page 43).

Lorsque les comptes sont rajustés au moyen de notre programme de validation et de contrôle, ils comprennent des cas où nous devons récupérer des prestations et des cas où les prestations versées étaient insuffisantes. La valeur monétaire totale des trop-payés décelés s'élevait à presque 186 millions de dollars. Lorsque les bénéficiaires sont trop payés, nous recupérons les montants de paiement ou d'autres remboursements et crédits auxquels les bénéficiaires auraient droit, et nous les appliquons au solde en souffrance. Au besoin, nous prenons des mesures de recouvrement.

En même temps, les rajustements en faveur des bénéficiaires de prestations s'élevaient à 76 millions de dollars.

## Un aperçu des Programmes de prestations (AP6)

**Figure 21** Dépenses en ressources




En 2006-2007, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 351,0 millions de dollars (1 886 ETP), soit 10,3 % des dépenses globales de l'ARC (Figure 21).[1] De ces 351,0 millions de dollars, 303,4 millions de dollars étaient pour les dépenses nettes du programme et 47,7 millions de dollars ont été attribués à cette activité de programme pour les services à l'entreprise.

***Données volumétriques principales par sous-activité***

- **Services aux clients des Programmes de prestations** – Nous avons traité presque 7,7 millions demandes de renseignements téléphoniques.
- **Administration des Programmes de prestations** – Nous avons émis près de 86 millions paiements de prestations s'élevant à presque 15,2[2] milliards de dollars, à plus de 11,3 millions de bénéficiaires. Nous avons déterminé des crédits d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) de 653 millions de dollars pour presque 500 000 particuliers et traité 785 000 demandes et choix, 725 000 rajustements de mise à jour de comptes, et près de 1 370 000 nouvelles déterminations au compte du crédit pour la TPS/TVH en cours d'exercice.
- **Paiements de transfert directs en vertu des programmes législatifs** – Nous avons émis près de 198 millions de dollars en vertu des allocations spéciales pour enfants (ASE); et juste un peu plus de 4 millions de dollars en vertu du programme de Prestation pour les coûts de l'énergie.

1 Il est possible que les dépenses et le nombre d'ETP liés aux sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

2 Y compris les 653 millions de dollars en versements au programme du CIPH qui ont été émis au moyen du processus de cotisation T1 plutôt qu'en paiements directs en espèces, le montant total des prestations et des crédits émis s'élève à presque 15,9 milliards de dollars.

## Fiche de rendement

| Résultat escompté | Exercice | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|---|
| **Les bénéficiaires des prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles** | **2006-2007** | **Atteint** | **Bonne** |
| | **2005-2006** | **S.O.[1]** | **Bonne** |

[1] En 2005-2006, le premier résultat escompté comprenait seulement les indicateurs pour notre service de demandes de renseignements sur les prestations, avec une évaluation en grande partie atteint. En 2005-2006, le deuxième résultat escompté comprenait les autres indicateurs énumérés ici. L'évaluation du rendement a été jugée comme atteint.

### Renseignements rapides

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Appels liés à la PFCE auxquels on a répondu dans un délai de deux minutes après leur mise en attente | 75 %[1] | 64 % | 74 % | 79 % | 76 % | 75 % | ✓ |
| Appels liés au crédit pour la TPS/TVH auxquels on a répondu dans un délai de deux minutes après leur mise en attente | S.O. | 68 % | 74 % | 74 % | 76 % | 73 % | S.O. |

[1] Le changement de l'objectif à 75 % pour 2006-2007 par rapport à l'objectif de 80 % établi au cours des années antérieures est conforme à notre stratégie visant à offrir davantage de services en ligne et tient compte des ressources disponibles pour cette charge de travail.

### Renseignements exacts

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Gamme et exactitude des produits de communication | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. | ✓ | ✓ |

### Renseignements accessibles

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Bénéficiaires de la PFCE qui ont joint notre service téléphonique | 80 % | 84 % | 88 % | 84 % | 77 % | 80 % | ✓ |
| Bénéficiaires du crédit pour la TPS/TVH qui ont joint notre service téléphonique | S.O. | 65 % | 67 % | 75 % | 74 % | 77 % | S.O. |
| Tendance de l'utilisation au service Changer mon adresse (en milliers d'utilisateurs) | à la hausse | 95 | 94 | 107 | 61 | 89 | ☑ |
| Tendance de la consultation à la page Web des prestations pour enfants et familles (en millions de visites) | à la hausse | 1,14 | 1,6 | 1,94 | 2,43 | 3,67 | ✓ |
| Tendance dans l'utilisation du service ASE sur le Web (utilisation par des agences) | à la hausse | 18,7 % | 22,5 % | 25,9 % | 27,8 % | 31,5 % | ✓ |

## Fiche de rendement

| Résultat escompté | Exercice | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|---|
| Les bénéficiaires des prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles | 2006-2007 | Atteint | Bonne |
| | 2005-2006 | S.O.[1] | Bonne |

1 En 2005-2006, le premier résultat escompté [illegible] les indicateurs pour notre service de demandes de renseignements [illegible] prestations, avec une évaluation [illegible] atteint. En 2005-2006, le deuxième résultat escompté comprenait les autres indicateurs énumérés ici. L'évaluation du rendement [illegible] comme atteint.

### Renseignements rapides

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Appels liés à la PFCE auxquels on a répondu dans un délai de deux minutes après leur mise en attente | 75 %[1] | 64 % | 74 % | 79 % | [illegible] | 75 % | ✓ |
| Appels liés au crédit pour la TPS/TVH auxquels on a répondu dans un délai de deux minutes après leur mise en attente | S.O. | 68 % | 74 % | 74 % | [illegible] | 73 % | S.O. |

1 L'établissement de l'objectif à 75 % pour [illegible] à l'objectif de 80 % établi au cours des années antérieures est conforme à notre stratégie visant à offrir davantage [illegible] et tient compte des ressources disponibles pour cette charge de travail.

### Renseignements exacts

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| [illegible] et exactitude des produits de communication | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. | ✓ | ✓ |

### Renseignements accessibles

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Bénéficiaires de la PFCE qui ont joint notre service téléphonique | [illegible] | 84 % | 88 % | [illegible] | [illegible] | [illegible] | ✓ |
| [illegible] du crédit pour la TPS/TVH qui ont joint notre service téléphonique | S.O. | 65 % | 67 % | [illegible] | [illegible] | [illegible] | S.O. |
| Tendance de l'utilisation du service [illegible] (en millions d'utilisateurs) | [illegible] | 95 | 94 | [illegible] | [illegible] | [illegible] | ☑ |
| Tendance de la consultation à la page Web [illegible] prestations pour enfants et familles (en millions de visites) | [illegible] | 3,14 | 3,6 | 3,94 | [illegible] | [illegible] | ✓ |
| Tendance dans l'utilisation du service [illegible] [illegible] par des agences | [illegible] | [illegible] | [illegible] | [illegible] | [illegible] | [illegible] | ✓ |

Activités de programme

| Résultat escompté | Exercice | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|---|
| **La détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts** | **2006-2007** | Atteint | Bonne |
| | **2005-2006** | **Atteint** | **Bonne** |

**Détermination de l'admissibilité et traitement des paiements rapides**

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pourcentage de demandes de prestations ou de choix traitées à temps | 98 % | 97,9 % | 99,1 % | 99,3 % | 99,4 % | 99 % | ✓ |
| Niveau de satisfaction envers les délais de traitement des demandes | 75 % | 81 % | 76 % | 77 % | 77 % | 81 % | ✓ |
| Pourcentage des rajustements de mise à jour des comptes traités à temps | 98 % | 96.9 % | 98.0 % | 98,9 % | 97,2 % | 97,8 % | ✓ |

**Détermination de l'admissibilité et traitement des paiements exacts**

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pourcentage des paiements exacts au moment du traitement des demandes de prestations ou des choix | 98 % | 99,2 % | 99,9 % | 99,8 % | 99,5 % | 99,7 % | ✓ |
| Pourcentage des paiements exacts au moment du traitement des rajustements de mises à jour des comptes | 98 % | 99,4 % | 98,1 % | 99,5 % | 99,7 % | 98,5 % | ✓ |
| Trop-payés de la PFCE en pourcentage des paiements émis | <0,4 % | 0,37 % | 0,28 % | 0,09 % | 0,27 % | 0,2 % | ✓ |
| Pourcentage des comptes de la PFCE examinés | 5 % | S.O. | 4,79 % | 4,88 % | 5,42 % | 5,77 % | ✓ |
| Pourcentage des comptes de la PFCE examinés qui ont donné lieu à un rajustement | 50 % | 34,1 % | 51,4 % | 57,2 % | 62,2 % | 61,4 % | ✓ |
| Valeur monétaire des rajustements de validation (trop payés déterminés) | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. | 184 M$ | 186 M$ | S.O. |
| Valeur monétaire des rajustements de validation (moins payés déterminés) | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. | 72 M$ | 76 M$ | S.O. |

✓ Atteint | ☑ En grande partie atteint | ✗ Non atteint

## Services à l'entreprise

Nos services à l'entreprise fournissent une infrastructure et une orientation stratégique qui guident l'exécution des opérations de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Ces services internes comprennent les ressources humaines, les finances et l'administration, la technologie de l'information, les affaires publiques, la vérification de l'entreprise et l'évaluation des programmes, ainsi que les affaires politiques et intergouvernementales. En intégrant ces services dans toute l'ARC, nous faisons en sorte que nos programmes fiscaux et de prestations disposent de l'orientation, de l'infrastructure et des ressources nécessaires pour une prestation de services réussie.

L'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) effectuée par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada est un bon indicateur de notre rendement dans la gestion des fonctions qui forment notre activité de programme des Services à l'entreprise. L'évaluation du CRG de l'ARC pour la quatrième ronde était très positive; pour les dix indicateurs par rapport auxquels nous avons été évalués, l'ARC a obtenu trois cotations de « solide », sept cotations d'« acceptable » et aucune cotation d'« attention requise ». Quatre indicateurs ont obtenu des cotations améliorées par rapport à l'évaluation de 2005 et aucun d'entre eux n'a empiré. L'ARC a été reconnue comme égale ou supérieure à la norme du secteur public fédéral pour tous les indicateurs par rapport auxquels elle a été évaluée.

Le SCT n'a pas évalué six indicateurs de l'évaluation du CRG qui se rapportent aux pouvoirs conférés par la loi qui ne sont pas du ressort du Conseil de direction. Pour compléter le processus du CRG et, selon les directives du Conseil, nous avons commencé à élaborer un Cadre de surveillance du Conseil de direction afin d'appuyer ce dernier dans l'exercice de ses responsabilités particulières imposées par la loi.

### Ressources humaines

Nous avons continué d'améliorer nos programmes des ressources humaines afin de nous assurer que notre effectif est informé, représentatif et engagé envers notre réussite dans l'exécution des programmes.

Partout à l'ARC, près de 44 000 employés contribuent à l'exécution et à la prestation de nos programmes et services autorisés. La Gestion des ressources humaines axée sur les compétences (GRHAC) continue d'être le fondement des services en matière de ressources humaines que nous offrons pour recruter et former nos employés. Au cours du dernier exercice, le régime de la GRHAC a réalisé des progrès sur plusieurs plans. Nous avons accéléré l'utilisation des processus de préqualification et avons accru la proportion des employés qui possèdent des compétences validées. Nous avons achevé les processus de dotation de façon plus efficace et avons continué de veiller à ce que les candidats possèdent les qualités nécessaires et à ce qu'ils continuent de les posséder. Cherchant à atteindre notre objectif d'avoir un effectif informé et qualifié, nous avons amélioré le processus du plan personnel d'apprentissage de façon à inclure une planification et une surveillance améliorées des investissements dans l'apprentissage. Cela permet d'améliorer notre capacité à relier les plans personnels d'apprentissage à nos objectifs opérationnels. Notre nouveau Modèle de prestation de services en ressources humaines viendra normaliser les activités des ressources humaines dans les régions grâce à la mise en oeuvre de trois centres d'expertise régionaux dans chacune des régions (renouvellement du personnel, relations en milieu de travail et planification et perfectionnement des ressources humaines).

> Nous avons amélioré notre processus lié aux plans personnels d'apprentissage dans le but de mieux appuyer l'apprentissage des employés et de renforcer le lien entre nos activités d'apprentissage et nos objectifs opérationnels. Nous avons investi environ 5 % de notre masse salariale dans l'apprentissage.

En 2006-2007, les relations entre la direction et les syndicats se sont solidifiées davantage. L'initiative syndicale-patronale a été mise en oeuvre dans toute l'ARC et des comités directeurs nationaux et régionaux ont été établis.

En 2006-2007, nous avons continué de simplifier les services de prestation en rémunération. Nous avons

| Résultat escompté | Exercice | Évaluation du rendement | Qualité des données |
|---|---|---|---|
| **La détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts** | 2006-2007 | Atteint | Bonne |
| | 2005-2006 | Atteint | Bonne |

### Détermination de l'admissibilité et traitement des paiements rapides

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pourcentage de demandes de prestations ou de choix traitées à temps | 98 % | 97,9 % | 99,1 % | 99,3 % | 99,4 % | 99 % | ✓ |
| Niveau de satisfaction envers les délais de traitement des demandes | 75 % | 81 % | 76 % | 77 % | 77 % | 81 % | ✓ |
| Pourcentage des rajustements de [illegible] comptes traités à temps | 98 % | 96,9 % | 96,0 % | [illegible] | 97,2 % | 97,8 % | ✓ |

### Détermination de l'admissibilité et traitement des paiements exacts

| Nos indicateurs | Objectif actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pourcentage des paiements exacts au moment du traitement des demandes de prestations [illegible] choix | 98 % | 99,2 % | 99,9 % | [illegible] | 99,5 % | 99,7 % | ✓ |
| Pourcentage des paiements exacts au moment du traitement des rajustements de [illegible] comptes | 98 % | 99,4 % | [illegible] | [illegible] | 99,7 % | 98,5 % | ✓ |
| Trop-payés de la PFCE en pourcentage [illegible] paiements émis | [illegible] | 0,37 % | [illegible] | [illegible] | [illegible] | 0,2 % | ✓ |
| Pourcentage des comptes de la [illegible] | [illegible] | S.O. | [illegible] | [illegible] | [illegible] | 5,27 % | ✓ |
| Pourcentage des comptes de la [illegible] ont donné lieu à un rajustement | 39 % | 34,? % | [illegible] | [illegible] | [illegible] | [illegible] | ✓ |
| Valeur monétaire des rajustements [illegible] (trop-payés déterminés) | S.O. | S.O. | S.O. | [illegible] | 164 M$ | 166 M$ | S.O. |
| Valeur monétaire des rajustements [illegible] moins-payés déterminés | S.O. | S.O. | S.O. | [illegible] | 77 M$ | 79 M$ | S.O. |

✓ [illegible] ☑ Atteinte partiellement ✗ [illegible]

# Services à l'entreprise

Nos services à l'entreprise fournissent une infrastructure et une orientation stratégique qui guident l'exécution des opérations de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Ces services internes comprennent les ressources humaines, les finances et l'administration, la technologie de l'information, les affaires publiques, la vérification de l'entreprise et l'évaluation des programmes, ainsi que les affaires politiques et intergouvernementales. En intégrant ces services dans toute l'ARC, nous faisons en sorte que nos programmes fiscaux et de prestations disposent de l'orientation, de l'infrastructure et des ressources nécessaires pour une prestation de services réussie.

L'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) effectuée par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada est un bon indicateur de notre rendement dans la gestion des fonctions qui forment notre activité de programme des Services à l'entreprise. L'évaluation du CRG de l'ARC pour la quatrième ronde était très positive; pour les dix indicateurs par rapport auxquels nous avons été évalués, l'ARC a obtenu trois cotations de « solide », sept cotations d'« acceptable » et aucune cotation d'« attention requise ». Quatre indicateurs ont obtenu des cotations améliorées par rapport à l'évaluation de 2005 et aucun d'entre eux n'a empiré. L'ARC a été reconnue comme égale ou supérieure à la norme du secteur public fédéral pour tous les indicateurs par rapport auxquels elle a été évaluée.

Le SCT n'a pas évalué six indicateurs de l'évaluation du CRG qui se rapportent aux pouvoirs conférés par la loi qui ne sont pas du ressort du Conseil de direction. Pour compléter le processus du CRG et, selon les directives du Conseil, nous avons commencé à élaborer un Cadre de surveillance du Conseil de direction afin d'appuyer ce dernier dans l'exercice de ses responsabilités particulières imposées par la loi.

## Ressources humaines

Nous avons continué d'améliorer nos programmes des ressources humaines afin de nous assurer que notre effectif est informé, représentatif et engagé envers notre réussite dans l'exécution des programmes.

Partout à l'ARC, près de 44 000 employés contribuent à l'exécution et à la prestation de nos programmes et services autorisés. La Gestion des ressources humaines axée sur les compétences (GRHAC) continue d'être le fondement des services en matière de ressources humaines que nous offrons pour recruter et former nos employés. Au cours du dernier exercice, le régime de la GRHAC a réalisé des progrès sur plusieurs plans. Nous avons accéléré l'utilisation des processus de préqualification et avons accru la proportion des employés qui possèdent des compétences validées. Nous avons achevé les processus de dotation de façon plus efficace et avons continué de veiller à ce que les candidats possèdent les qualités nécessaires et à ce qu'ils continuent de les posséder. Cherchant à atteindre notre objectif d'avoir un effectif informé et qualifié, nous avons amélioré le processus du plan personnel d'apprentissage de façon à inclure une planification et une surveillance améliorées des investissements dans l'apprentissage. Cela permet d'améliorer notre capacité à relier les plans personnels d'apprentissage à nos objectifs opérationnels. Notre nouveau Modèle de prestation de services en ressources humaines viendra normaliser les activités des ressources humaines dans les régions grâce à la mise en œuvre de trois centres d'expertise régionaux dans chacune des régions (renouvellement du personnel, relations en milieu de travail et planification et perfectionnement des ressources humaines).

> Nous avons amélioré notre processus lié aux plans personnels d'apprentissage dans le but de mieux appuyer l'apprentissage des employés et de renforcer le lien entre nos activités d'apprentissage et nos objectifs opérationnels. Nous avons investi environ 5 % de notre masse salariale dans l'apprentissage.

En 2006-2007, les relations entre la direction et les syndicats se sont solidifiées davantage. L'initiative syndicale-patronale a été mise en œuvre dans toute l'ARC et des comités directeurs nationaux et régionaux ont été établis.

En 2006-2007, nous avons continué de simplifier les services de prestation en rémunération. Nous avons

réduit le nombre de centres de service à la clientèle pour la rémunération à l'ARC, puisque tous les bureaux, à l'exception de celui de Shawinigan, ont été regroupés dans les centres d'Ottawa et de Winnipeg.

## Technologie de l'information

Notre stratégie en matière de TI s'harmonise bien avec notre mission et nos besoins opérationnels. Le Plan de gestion des biens de la TI est un sous-élément du Plan de gestion des biens global de l'ARC et il sert à synchroniser l'élaboration de notre infrastructure de services internes avec notre orientation fonctionnelle.

Nous avons amélioré l'infrastructure de TI par des mises à jour au réseau, à l'hôte, au commerce électronique et aux environnements informatiques répartis de l'ARC, tout en relevant aussi les défis liés à la protection de nos biens de TI contre des menaces imprévues ou délibérées à la sécurité des systèmes.

Nous avons reçu des médailles de l'Exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale (deux médailles d'or, deux d'argent et une de bronze) à titre de reconnaissance de nos efforts.

Le SCT et le Bureau du Conseil privé ont remis un Prix d'excellence aux équipes de Gouvernement en direct de l'ARC.

La disponibilité, la récupérabilité et la sécurité de nos systèmes et de notre infrastructure de la TI sont essentiels à la prestation de services aux Canadiens. Avec une exception notée ci-dessous, nous avons atteint des niveaux élevés en matière de disponibilité pour les nombreux systèmes nationaux essentiels à l'exécution des programmes. Du 5 au 13 mars, nous avons eu un incident lié à l'indisponibilité de la production électronique des déclarations de revenus, et nos bases de données liées aux dossiers d'impôt des particuliers n'ont pu être mises à jour. Notre réaction à l'incident a été immédiate. Toutes les ressources nécessaires ont été mobilisées afin de solutionner le problème. Nous avons mis en place une stratégie des communications transparente et détaillée. Elle comprenait des mises à jour quotidiennes afin de tenir les médias, les employés, les syndicats, les gouvernements clients et les intervenants internes et externes bien informés de façon soutenue. Au bout du compte, l'intégrité et la confidentialité de l'information n'ont pas été compromises, et les répercussions négatives sur les contribuables ont été minimes.

Nous avons continué à développer notre plate-forme d'infrastructure informatique d'affaires électroniques et d'UNIX afin de fournir en fin de compte le même niveau de service à l'aide d'applications Web à l'intention des Canadiens, tout comme celui que nous avons fourni dans le passé au moyen de nos ordinateurs centraux.

Grâce à l'introduction du portail Mon dossier d'entreprise en 2006, les entreprises ont aujourd'hui accès à un éventail de services en direct dans le cadre de la gamme de services offerts par le Gouvernement en direct.

L'ARC continue de fournir l'infrastructure de TI et les systèmes administratifs d'entreprise pour l'Agence des services frontaliers du Canada. Ce service comprend un soutien jusqu'à concurrence de 13 500 employés de l'ASFC à 250 emplacements partout au Canada, y compris environ 10 000 ordinateurs personnels, 2 100 ordinateurs portatifs et près de 100 terminaux centraux.

Nous nous efforçons de prévoir nos besoins futurs, en effectuant des recherches et en lançant des projets pilotes de nouvelle technologie, et en mettant au point des solutions à l'échelle de l'Agence dans le but d'atteindre les objectifs opérationnels. Au cours du présent exercice, nous avons lancé la mise en oeuvre d'une technologie de chiffrement pour tous les ordinateurs portables et les supports de stockage amovibles, ainsi que la mise en oeuvre d'une technologie de défense contre les intrusions dans notre réseau et nos serveurs, qui nous permettent d'agir de façon proactive dans la détection et la prévention des menaces possibles à notre infrastructure.

L'initiative de l'Environnement réparti contrôlé améliore les services de la TI partout à l'ARC, grâce à la mise en oeuvre de politiques et de procédures normalisées, à une gestion améliorée des biens, à un soutien automatisé de la T1 et au développement

d'une plate-forme nationale centralisée des services des Centres de données.

Nous avons fait progresser notre entrepôt de données, améliorant ainsi notre capacité d'évaluer et d'exécuter les programmes nouveaux et existants, et d'en rendre compte, tout en fournissant des solutions de renseignements opérationnels à l'appui des programmes qui nécessitent une prise de décisions tactiques et stratégiques.

Nous lançons la technologie du moteur des règles administratives (MRA) afin de fournir plus de contrôle et de souplesse à notre gestion de la dette fiscale.

Nous avons terminé la restructuration du système de la TPS/TVH, fournissant une application durable qui jette les bases à la surveillance accrue de l'observation. Nous avons aussi répondu rapidement aux priorités législatives en effectuant les versements de la Prestation universelle pour la garde d'enfant et en préparant les formulaires de demande liés à l'accord sur le bois d'oeuvre résineux dans de très courts délais.

Par l'intermédiaire de notre projet de Reprise des activités du centre de données, nous avons mis en oeuvre une technologie, des processus et des plans de reprise des activités pour notre ordinateur central et notre réseau, assurant ainsi notre capacité à récupérer toutes les données essentielles, les applications et les services en cas de catastrophe dans l'un de nos deux centres de données.

Nous avons mis en oeuvre d'importantes versions de systèmes pour l'impôt, les prestations, les douanes, les appels et les organismes de bienfaisance, tout en assurant l'entretien de 250 applications touchant environ 390 emplacements de l'ARC et de l'ASFC partout au Canada.

Nos deux centres de données ont traité jusqu'à trois millions de transactions à l'heure.

Nous avons appuyé quelque 57 000 employés (y compris des employés de l'ASFC), qui utilisent six ordinateurs centraux et environ 1 800 serveurs.

Nous avons maintenu la confiance et l'intégrité en protégeant les renseignements personnels des Canadiens. En 2006-2007, nous avons relevé le défi de protéger les biens de la TI contre des menaces imprévues ou délibérées contre la sécurité des systèmes.

## Finances et administration

Nous avons renforcé les systèmes de planification financière et augmenté l'exactitude des prévisions en renforçant l'engagement de la direction envers une bonne gérance des ressources. Il revenait aux gestionnaires de continuer d'envisager un écart de plus ou moins 5 % entre le Plan des dépenses annuelles prévues au deuxième trimestre et les dépenses réelles en fin d'exercice. Cet accent sur la gestion financière renforce le lien entre le rendement des programmes et l'utilisation de ressources limitées. Nous avons continué de mettre l'accent sur l'examen et la réaffectation des ressources, ce qui comprend une série d'examens des dépenses pour les principales initiatives, la détermination des économies de programmes et la réaffectation du financement aux priorités plus élevées de l'ARC. Nous avons utilisé nos rapports sur le rendement en cours d'exercice pour établir le lien entre les ressources et les résultats, et le Comité de la gestion des ressources et des investissements pour réaffecter les ressources aux secteurs prioritaires.

Nous avons continué de simplifier notre fonction des finances et de l'administration. De nouveaux modèles de prestations de services financiers et administratifs, qui se caractérisent par des centres d'expertise ou une prestation de services centralisée, ont été présentés aux régions. Nos plans de rationalisation comprennent la réduction du nombre de centres d'opérations financières, le lancement du Centre national de services professionnels pour la passation des marchés régionaux à Laval, au Québec, et un Centre de services professionnels pour le commerce électronique dans chaque région. Nous avons aussi rationalisé nos opérations de traitement du courrier et établi des centres d'expertise en biens immobiliers dans chaque région.

Afin d'orienter nos décisions opérationnelles, nous avons lancé une nouvelle Stratégie de gestion du risque de l'entreprise. Nous avons achevé l'élaboration

et la mise à l'essai de processus de gestion du risque qui permettront l'évaluation et la gestion du risque dans l'ensemble des programmes.

Le développement durable est une priorité de l'ARC. Comparativement à 2005-2006, nous avons réduit notre consommation de papier d'environ 10 %, augmenté nos achats de produits écologiques d'environ 30 % et dépassé considérablement notre objectif de diversion des déchets solides.

Nous avons maintenu des normes élevées dans la protection des employés, de l'information, des installations et des systèmes, au moyen d'examens de la conformité et de la surveillance qui ont assuré un cadre politique suffisant et des stratégies de mises en oeuvre dans le but de protéger les renseignements des contribuables. Nous avons distribué à tous les employés des communications sur la formation et la sensibilisation en matière de sécurité.

Voici, entre autres, des initiatives qui ont pour but d'assurer une sécurité soutenue à l'ARC en 2006-2007 :

- l'exécution d'inspections de sécurité matérielle, des évaluations de la menace et du risque, des examens de la sécurité technique pour tous les emplacements de l'ARC et une gamme de systèmes, d'applications et de plates-formes;
- la continuité du programme de sécurité du personnel de l'Agence, au cours duquel nous avons répondu à 12 800 demandes d'enquête de sécurité;
- le renforcement de notre capacité de gestion d'urgence avec la création d'un site de rechange pour notre Centre de coordination des opérations d'urgence, si une urgence venait à paralyser le centre-ville d'Ottawa.

Au cours de cet exercice, nous avons continué de renforcer notre capacité d'évaluer les contrôles internes sur l'établissement de rapports financiers et d'en rendre compte, dans le cadre du processus d'accréditation de l'administrateur supérieur des affaires financières (ASAF). Le processus sera harmonisé avec les nouvelles responsabilités d'administrateur et d'ASAF qui seront réglées par la politique du SCT relative aux contrôles internes, lorsqu'elle sera mise en application. En outre, nous nous sommes préparés à ce qui sera le premier Rapport du vérificateur général sur les contrôles d'un organisme de services jamais émis pour un organisme du secteur public. Ce rapport fournira aux provinces et territoires une plus grande assurance concernant la fiabilité des renseignements financiers que nous offrons en ce qui concerne l'impôt sur le revenu des sociétés.

En mars 2007, le SCT a approuvé la présentation conjointe de l'ARC et de TPSGC nous permettant d'assumer des responsabilités de gestion du portefeuille de biens immobiliers de l'ARC. Toujours en mars 2007, une entente sur les biens et services immobiliers a été signée avec TPSGC, laquelle nous permettra d'exercer l'entière autorité sur les biens immobiliers conférée en vertu de la *Loi sur l'ARC*.

## Affaires publiques

Nous avons continué d'élaborer la stratégie pluriannuelle sur le branding afin d'aider à maintenir la confiance des Canadiens dans l'ARC et leur régime fiscal. Au cours de cet exercice, nous avons élaboré la stratégie, le plan de mise en oeuvre et le cadre de mesure du branding. Une nouvelle architecture de branding et une nouvelle image d'entreprise ont également été approuvées.

Nous avons continué à moderniser la fonction d'édition en 2006-2007, afin d'en obtenir un meilleur rapport coût-rendement et d'en améliorer la sécurité. En particulier, nous avons réalisé des économies de coûts en changeant la couverture de la trousse à une enveloppe en polyéthylène transparent. Nous avons aussi renforcé la sécurité des trousses d'impôt en nous assurant de cacher le numéro d'assurance sociale du contribuable.

En 2006-2007, nous avons également continué la mise en oeuvre du plan pluriannuel du renouvellement de l'intranet. Plus particulièrement, nous avons mis au point le Plan stratégique de l'intranet, un cadre de régie et des exigences opérationnelles de haut niveau.

Le renouvellement de l'intranet améliorera la productivité des employés et le partage du savoir.

## Vérification et évaluation de l'entreprise

Une bonne régie signifie également que les recettes fiscales sont dépensées de façon efficace. En 2006-2007, nous avons effectué des vérifications internes et des évaluations de programmes qui ont procuré des renseignements objectifs et des conseils tout en assurant le bien-fondé de nos activités. Nous avons présenté un rapport sur les résultats des vérifications et des évaluations au comité de la vérification du Conseil de direction.

## Services juridiques

Notre groupe des Services juridiques continue d'offrir des conseils juridiques en ce qui concerne nos opérations et nos politiques. Il coordonne aussi le service plus vaste du ministère de la Justice pour les travaux consultatifs liés au recouvrement, à l'impôt international, aux enquêtes et aux appels. Les Services juridiques ont offert une formation à nos employés dans des domaines tels que l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, la confidentialité des renseignements fiscaux, l'éthique et les conflits d'intérêts et plusieurs secteurs du droit public.

## Relations avec les provinces et les territoires

En 2006, les gouvernements du Canada et de l'Ontario ont signé un protocole d'accord qui transférera l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés de l'Ontario du ministère du Revenu de l'Ontario à l'ARC. Les gouvernements du Canada et de l'Ontario ont convenu d'élargir l'Accord de perception fiscale actuel pour l'administration de l'impôt sur le revenu des particuliers de l'Ontario afin d'y inclure l'impôt sur le revenu des sociétés. Nous administrerons aussi d'autres impôts des sociétés, l'impôt sur le capital et l'impôt supplémentaire spécial que paient les assureurs-vie, selon le principe du recouvrement des coûts. Cette initiative viendra accroître l'harmonisation des régimes fiscaux du Canada, réduira les coûts associés à l'observation pour les entreprises et réduira les frais d'administration des gouvernements.

L'administration unique de l'impôt ontarien des sociétés viendra plus que tripler le montant de l'impôt sur le revenu des sociétés que l'ARC perçoit pour le compte des provinces et territoires. Les gouvernements du Canada et de l'Ontario ont prévu que la transition vers la mise en oeuvre complète, y compris la production d'une seule déclaration de revenus des sociétés, devrait être terminée d'ici janvier 2009 pour les années d'imposition se terminant après le 31 décembre 2008. D'importants progrès ont été réalisés en 2006-2007 par les deux gouvernements en prévision de la transition.

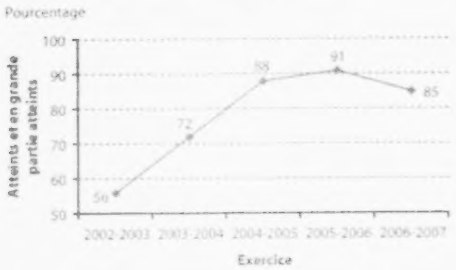
Pour renforcer les rapports avec les clients actuels et les nouveaux clients, nous avons adopté une gestion financière transparente et l'établissement de rapports sur nos processus de planification, de prise de décisions et de responsabilisation. Cette politique a renforcé davantage la confiance de nos clients dans notre capacité à fournir des solutions opérationnelles efficaces.

# Normes de service externes à l'ARC – Rendement global

Les normes de service indiquent publiquement le niveau de rendement auquel les Canadiens peuvent raisonnablement s'attendre de la part de l'Agence dans des circonstances normales. Des normes de service raisonnables et que l'Agence atteint contribuent à nos efforts visant à promouvoir l'observation. Nous croyons qu'en facilitant l'observation, nous l'améliorons.

Nous publions des normes de service externes afin de souligner notre engagement envers une gestion transparente, la responsabilisation en matière de résultats et la prestation de services axés sur les citoyens. L'atteinte constante des normes de service contribue également à accroître le niveau de confiance qu'ont les Canadiens envers le gouvernement.

**Figure 22** Objectifs des normes de service atteints et en grande partie atteints




**Qualité des données :** Bonne

En général, nous avons atteint ou en grande partie atteint 34 objectifs sur 40, mesurés en 2006-2007. Mais surtout, nous avons atteint nos normes de service pour les activités à volume élevé et qui touchent le plus grand nombre de contribuables ou de bénéficiaires de prestations. Par exemple, nous avons atteint toutes les normes de service liées au traitement des déclarations de renseignements et des demandes de PCFE.

De 2002-2003 à 2005-2006, on a constaté une augmentation régulière du pourcentage d'objectifs des normes de service que nous avons atteints ou en grande partie atteints. Toutefois, en 2006-2007, nous avons connu une baisse de 6 points de pourcentage, avec six normes de service n'ayant pas atteint l'objectif, une hausse de deux par rapport au dernier exercice. En outre, trois normes de service qui n'avaient pas atteint les objectifs au cours du dernier exercice ont présenté des résultats qui se sont détériorés davantage en 2006-2007 : les décisions anticipées en matière d'impôt à l'intention des contribuables, régimes de revenu différé – réponses aux demandes écrites, et le Système d'identification des représentants des contribuables (SIRC) en dehors des périodes de pointe, dont il est question plus loin.

Comme il en est question à la page 52, nous n'avons pas atteint nos objectifs en matière de décisions anticipées en matière d'impôt et d'interprétation technique de l'impôt sur le revenu. Dans le cas des décisions anticipées en matière d'impôt, notre rendement s'est amélioré en cours d'exercice, et grâce à l'embauche de nouveaux employés, nous prévoyons des améliorations soutenues au cours du prochain exercice. Dans les cas d'interprétations techniques de l'impôt sur le revenu, l'accent mis sur le règlement des dossiers anciens au cours du présent exercice a entraîné une hausse des temps de traitement moyens. À mesure que s'achèvent ces efforts, nous prévoyons de meilleurs résultats au cours du prochain exercice.

En outre, nous n'avons pas atteint deux des normes de service liées aux régimes enregistrés : les rapports d'évaluation actuarielle et les régimes de revenu différé – réponses aux demandes écrites. Pour faire suite à notre exposé à la page 36, nous restructurons nos ressources des régimes enregistrés afin de mettre l'accent sur l'observation. Plusieurs activités de transformation ont une incidence négative sur notre capacité d'atteindre certains des objectifs associés aux normes de service pour nos régimes enregistrés. Une fois ces travaux terminés, nous prévoyons être en mesure d'atteindre les objectifs établis pour ces normes de service à l'avenir.

En 2006-2007, nous n'avons pas atteint nos deux normes de service pour le SIRC, puisque nous avons connu une hausse importante du nombre de demandes, surtout en raison de l'intérêt de tiers dans l'utilisation du nouveau service en ligne • Représenter

un client ». Nous avons mis en place un vaste éventail de mesures afin de composer avec cette augmentation, et nous prévoyons obtenir de meilleurs résultats au cours du prochain exercice.

Même s'il y a eu un déclin de 6 points de pourcentage dans le nombre d'objectifs des normes de service atteints et en grande partie atteints entre 2005-2006 et 2006-2007, nous croyons que ces résultats présentent un très faible risque que les contribuables ne respectent pas leurs obligations fiscales.

| Légende de l'évaluation du rendement | | | |
|---|---|---|---|
| ✓ Objectif atteint ou dépassé | ☑ Objectif en grande partie atteint (au moins 95 %) | ✗ Objectif non atteint | Norme de service nouvelle ou modifiée |

### Aide à la clientèle (AP1)

| Service | Norme de service | Objectif Actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Programme de solution de problèmes | Accusé de réception dans un délai de deux jours ouvrables | 100 % | 83 % | 94 % | 98 % | 98 % | 97 % (voir la note) | ☑ |
| 2. Programme de solution de problèmes | Solution ou communication avec le client dans un délai de 15 jours ouvrables | 100 % | 100 % | 94 % | 97 % | 97 % | 97 % (voir la note) | ☑ |
| 3. Demandes de renseignements téléphoniques généraux – Réponse aux appels en attente | Dans un délai de deux minutes | 80 % | S.O. | S.O. | 81 % | 80 % | 82 % | ✓ |
| 4. Demandes de renseignements téléphoniques pour les entreprises – Réponse aux appels en attente | Dans un délai de deux minutes | 80 % | S.O. | S.O. | 81 % | 85 % | 81 % | ✓ |
| 5. Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes téléphoniques mises en attente | Dans un délai de 60 secondes | 85 % | S.O. | S.O. | 90 % | 86 % | 89 % | ✓ |
| 6. Décisions anticipées en matière d'impôt communiquées aux contribuables | Dans un délai de 60 jours en moyenne | 100 % | 60,3 jours | 57 jours | 62 jours | 84 jours | 94 jours | ✗ |
| 7. Interprétations techniques en matière d'impôt sur le revenu | Dans un délai de 90 jours en moyenne | 100 % | 78 jours | 82 jours | 75 jours | 87 jours | 105 jours | ✗ |
| 8. Décisions et interprétations en matière de TPS/TVH – Demandes écrites | Dans un délai de 45 jours ouvrables | 75 % | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. | 87 % (voir la note) | ✓ |
| 9. Demandes d'agrément des régimes de pension | Examen complet en 180 jours | 85 % | 89 % | 91 % | 89 % | 96 % | 97 % (voir la note) | ✓ |
| 10. Modification aux régimes de pension agréés | 9 mois | 80 % | 79 % | 78 % | 84 % | 89 % | 82 % (voir la note) | ✓ |
| 11. Cessation des régimes de pension agréés | Un an | 85 % | 89 % | 77 % | 88 % | 90 % | 88 % | ✓ |
| 12. Régimes d'épargne-retraite (demandes d'enregistrement, de modification ou de cessation) | Dans un délai de 60 jours | 80 % | 64 % | 89 % | 97 % | 84 % | 85 % | ✓ |

| Service | Norme de service | Objectif Actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 13. Fonds de revenu de retraite (demandes d'enregistrement, de modification ou de cessation) | Dans un délai de 60 jours | 80 % | 66 % | 90 % | 95 % | 84 % | 91 % | ✓ |
| 14. Régimes d'épargne-études (demandes d'enregistrement, de modification ou de cessation) | 60 jours | 85 % | 71 % | 92 % | 93 % | 88 % | 85 % | ✓ |
| 15. Rapports d'évaluation actuarielle | 9 mois | 80 % | 73 % | 72 % | 81 % | 80 % | 36 % | ✗ |
| 16. Régimes de revenu différé – réponse aux demandes écrites | Dans un délai de 60 jours | 80 % | 60 % | 64 % | 69 % | 75 % | 60 % | ✗ |
| 17. Régimes de participation différé aux bénéfices – enregistrement | 180 jours | 80 % | S.O. | S.O. | 85 % | 79 % | 99 % | ✓ |
| 18. Régimes de participation différés aux bénéfices – modifications ou cessation | 270 jours (9 mois) | 80 % | S.O. | S.O. | 82 % | 68 % | 89 % | ✓ |

**Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2)**

| Service | Norme de service | Objectif Actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 19. Traitement des demandes de remboursement de la TPS/TVH aux visiteurs | De 4 à 6 semaines | 95 % | 95 % | 98 % | 99 % | 99,7 % | 96 % | ✓ |
| 20. Réponse aux demandes de redressement faites par les contribuables (T1) | 8 semaines | 100 % | 9 semaines | 5 semaines | 6 semaines | 6 semaines | 7 semaines (voir la note) | ✓ |
| 21. Envoi mensuel d'un état des paiements provisoires (EPP) aux sociétés et d'autres prélèvements | Envoyé au plus tard le 18e jour du mois | 95 % | 70 % | 61 % | 49 % | 99 % | 100 % | ✓ |
| 22. Traitement des déclarations de revenus T1 des particuliers (sur papier) | De 4 à 6 semaines | quatre semaines | Moins de 4 semaines | Moins de 4 semaines | Moins de 4 semaines | Moins de 4 semaines | Moins de 4 semaines | ✓ |
| 23. Traitement des déclarations de revenus T1 des particuliers (TED, IMPÔTEL, IMPÔTNET) | 2 semaines | deux semaines | Moins de 2 semaines | Moins de 2 semaines | Moins de 2 semaines | Moins de 2 semaines | Moins de 2 semaines | ✓ |

| Service | Norme de service | Objectif Actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24. Traitement des déclarations de revenus T3 des fiducies | Dans un délai de 4 mois | 95 % | 77 % | 72 % | 97 % | 96 % | 96 % | ✓ |
| 25. Traitement des déclarations de taxe d'accise, de droits d'accise et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien | Dans un délai de 90 jours | 95 % | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. | 98 % (voir la note) | ✓ |
| 26. Traitement des déclarations de TPS/TVH | 21 jours | 95 % | 96 % | 96 % | 97 % | 98 % | 98 % (voir la note) | ✓ |
| 27. Traitement des déclarations de revenus T2 des sociétés | 75 % en 50 jours | 75 % | 75 % | 76 % | 82 % | 88 % | 90 % | ✓ |
| | 90 % en 90 jours | 90 % | 91 % | 93 % | 96 % | 96 % | 97 % | ✓ |

**Observation en matière de production de déclaration et de versement (AP3)**

| Service | Norme de service | Objectif Actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 28. Traitement des demandes d'allègement des contribuables relatives aux comptes clients et aux comptes de fiducie | De 4 à 6 semaines | 90 % | 92 % | 90 % | 90 % | 90 % | Non disponible (voir la note) | **n.d.** |

**Observation en matière de déclaration (AP4)**

| Service | Norme de service | Objectif Actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 29. Demandes de crédits remboursables de la RS&DE | 120 jours | 90 % | 93 % | 95 % | 93 % | 92 % | 96 % | ✓ |
| 30. Demandes de crédits non remboursables de la RS&DE | 365 jours | 90 % | 89 % | 92 % | 94 % | 95 % | 96 % | ✓ |
| 31. Demandes de redressement de crédits remboursables de la RS&DE faites par le demandeur | 240 jours | 90 % | 93 % | 95 % | 95 % | 94 % | 97 % | ✓ |
| 32. Demandes de redressement de crédits non remboursables de la RS&DE faites par le demandeur | 365 jours | 90 % | 88 % | 94 % | 94 % | 94 % | 93 % | ✓ |

| Service | Norme de service | Objectif Actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 33. Crédits d'impôt pour production cinématographique et télévisuelle – demandes remboursables – non vérifiées | 60 jours | 90 % | 93 % | 96 % | 94 % | 90 % | 97 % | ✓ |
| 34. Crédits d'impôt pour production cinématographique et télévisuelle – demandes remboursables – vérifiées | 120 jours | 90 % | 87 % | 93 % | 95 % | 92 % | 96 % | ✓ |

### Appels (AP5)

| Service | Norme de service | Objectif Actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 35. Lettre de premier contact envoyée dans un délai de 30 jours pour les oppositions, les différends et les appels | 30 jours | 85 % | 87 % | 89 % | 90 % | 89 % | 89 % (voir la note) | ✓ |

### Programmes de prestations (AP6)

| Service | Norme de service | Objectif Actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 36. Traitement des demandes de PFCE | À la fin du deuxième mois suivant le mois de réception de la demande | 98 % | 98 % | 99 % | 99 % | 99 % | 99 % (voir la note) | ✓ |
| 37. Mise à jour des comptes – Réponse aux demandes écrites | À la fin du deuxième mois suivant le mois de réception de la demande | 98 % | S.O. | 98 % | 99 % | 97 % | 98 % (voir la note) | ✓ |
| 38. Validation et contrôle – Résultats de l'examen | 60 jours | 90 % | S.O. | 92 % | 98 % | 93 % | Non disponible (voir la note) | **n.d.** |
| 39. Système d'identification du représentant du contribuable | Traitement des T1013 dans un délai de cinq jours suivant la réception en dehors des périodes de pointe | 90 % | S.O. | S.O. | 50 % | 71 % | 33 % (voir la note) | ✗ |
| 40. Système d'identification du représentant du contribuable | Traitement des T1013 dans un délai de 20 jours pendant les périodes de pointe | 90 % | S.O. | S.O. | Non disponible | 96 % | 77 % (voir la note) | ✗ |

## Services à l'entreprise

| Service | Norme de service | Objectif Actuel | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Évaluation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 41. Services statistiques aux intervenants externes | Réponse aux demandes de données statistiques des clients ou des contribuables dans un délai moyen de 30 jours civils | 100 % | S.O. | S.O. | S.O. | 28 jours | 28 jours | ✔ |

**Notes explicatives concernant la *Qualité des données (QD)* ou *l'Écart (E)* significatif quant au rendement :**

Lorsque les normes de service sont exprimées en nombre de jours, elles renvoient à des jours ouvrables.

Les résultats sont arrondis à la décimale près.

*Normes 1 et 2 :* **QD :** Les résultats représentent uniquement les données des BSF (les Centres fiscaux n'y sont pas compris).

Norme 8 : **QD :** Il s'agit d'une nouvelle norme de service et, par conséquent, aucune donnée antérieure ne s'applique.

*Norme 9 :* **QD :** Nous avons appliqué une méthode simplifiée fondée sur les risques pour les activités d'enregistrement, ce qui a entraîné une augmentation du pourcentage de demandes examinées dans les délais prescrits et davantage de ressources consacrées aux activités d'observation après l'enregistrement.

*Norme 10 :* La norme n'a pas été atteinte en raison du vieillissement de l'inventaire issu de la réaffectation du personnel vers d'autres priorités, la formation, les changements aux circuits de travail et les modifications aux systèmes.

*Norme 20 :* **QD :** La norme s'applique aux redressements simples demandés par les clients, c'est-à-dire ceux qui se rapportent aux circuits de travail qui ne comportent pas l'attente de renseignements de fonds en vue d'être résolus.

*Norme 25 :* **QD :** Il s'agit d'une nouvelle norme de service et, par conséquent, aucune donnée antérieure ne s'applique.

*Norme 26 :* **QD :** Les systèmes utilisés pour déterminer le délai de traitement des déclarations de TPS/TVH incluent aussi un petit volume (environ 10 %) d'autres charges de travail de TPS.

*Norme 28 :* **QD :** Impossible de fournir un résultat pour cette norme. Auparavant « Traitement des demandes d'équité ».

*Norme 35 :* **QD :** Cette norme exclut, par exemple, les oppositions qui sont résolues dans un délai de 30 jours, les oppositions non valides et les oppositions de groupe qui traitent d'un problème commun comme les différends liés à l'équité salariale.

*Norme 38 :* **QD :** Un échantillonnage était prévu en mars 2007 mais il a été repoussé en raison de la panne du système. Par conséquent, les résultats ne sont pas disponibles.

*Normes 36, 37, 39 et 40 :* **QD :** En 2006-2007, les renseignements s'appuyaient sur un échantillonnage. Les normes de service 39 et 40 seront renommées Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant, puisqu'elle comprend toutes les demandes, pas seulement les T1013.

**Note :** Conformément à l'approbation des plans d'entreprise, la restructuration des régimes enregistrés a mené à la suppression de deux normes de service, c.-à-d. l'agrément réputé et le service téléphonique.

Les tableaux suivants présentent une mise à jour des nouvelles normes et des nouveaux objectifs, des suppressions, des redressements et des normes de service en cours d'élaboration en 2007-2008.

## Nouvelles normes de service et nouveaux objectifs pour 2007-2008

| Activité de programme | Norme de service | Objectif |
|---|---|---|
| **Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2)** | Réponse dans un délai de deux semaines aux demandes de redressement (T1) faites par les contribuables par Internet | 100 % |
| **Observation en matière de déclaration (AP4)** | Traitement des renonciations en vertu de l'article 105 du Règlement dans un délai de 30 jours sur réception de tous les documents | 85 % |
| **Programmes de prestations (AP6)** | Réponse aux demandes de renseignements des bénéficiaires par des renseignements exacts et traitement des nouveaux renseignements des bénéficiaires, y compris l'envoi d'un paiement, d'un avis ou d'une lettre, avec exactitude | 98 % |
| | Traitement avec exactitude des renseignements personnels pour les demandes de prestations | 98 % |
| | Réponse aux demandes de renseignements téléphoniques sur la PFCE dans un délai de deux minutes | 75 % |

## Suppressions et redressements des normes de service existantes pour 2007-2008[1]

| Activité de programme | Norme de service | Objectif |
|---|---|---|
| **Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1)** | Publications T1 – les travaux d'élaboration ont été suspendus | À supprimer |
| | Les travaux d'élaboration d'une nouvelle norme téléphonique pour les régimes enregistrés (réponse dans un délai de six sonneries) seront suspendus | À supprimer |
| | Réponse aux demandes téléphoniques des organismes de bienfaisance dans un délai de deux minutes | 80 % |
| **Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2)** | Envois mensuels d'états des paiements provisoires (EPP) aux contribuables de l'impôt sur le revenu T2 des sociétés et de la TPS/TVH | 95 % |
| | Traitement des demandes de remboursement (TPS/TVH) aux visiteurs dans un délai de quatre semaines | 95 % |
| | Traitement des déclarations de revenus T1 des particuliers (sur papier dans un délai de quatre à six semaines, par voie électronique dans un délai de deux semaines) | 100 % |
| | Traitement des déclarations de revenus T2 des sociétés dans un délai de 60 jours | 90 % |
| **Programmes de prestations (AP6)** | Un libellé convivial révisé remplacera « à la fin du deuxième mois suivant le mois de réception de la demande» (traitement des demandes de PFCE et mise à jour des comptes – réponse aux demandes écrites). Les noms ont été changés à Traitement des demandes de prestations et choix et Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits, respectivement, afin d'être plus clairs pour le public et de mieux représenter le service offert | 98 % |

[1] Les renvois aux suppressions et aux redressements se trouvent à l'annexe D du Rapport sur les plans et les priorités de 2007-2008 et dans le Recueil des normes de service externes de l'ARC 2006-2007.

## Normes de service en cours d'élaboration en 2007-2008

| Activité de programme | Norme de service | Objectif |
|---|---|---|
| **Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1)** | Organismes de bienfaisance – Examiner les demandes d'enregistrement comme organisme de bienfaisance et y répondre dans un délai de quatre mois suivant la réception de la demande complète | 80 % |
| | Régimes enregistrés (demandes, modifications et cessations) et rapports actuariels | À déterminer |
| | Répondre aux demandes de renseignements téléphoniques liées aux décisions et aux interprétations en matière de TPS/TVH dans un délai de deux minutes suivant leur mise en attente | À déterminer |

# Conclusion du commissaire

À titre de commissaire, je suis tenu de rendre compte au ministre du Revenu national de toutes les questions liées aux programmes et, au Conseil de direction pour les questions administratives. Par le dépôt du présent rapport au Parlement, je suis heureux de signaler que, encore une fois, l'Agence du revenu du Canada a atteint ses résultats stratégiques : la vaste majorité des contribuables canadiens continuent de se conformer aux lois fiscales, et nous poursuivons l'exécution efficace des programmes de prestations et de crédits.

En 2006-2007, nous avons perçu un peu plus de 346 milliards de dollars en recettes fiscales et avons remis, en temps opportun, plus de 15,2 milliards de dollars en versement de prestations et de crédits à plus de 11 millions de Canadiens admissibles. En plus de démontrer ces résultats tangibles, nous avons accru de manière importante nos efforts à renforcer la gestion de la dette fiscale et traiter des domaines tels que l'économie clandestine, la planification fiscale abusive et les nouveaux risques liés au secteur des régimes enregistrés.

La dernière année a également comporté son lot de possibilités et de défis particuliers. En octobre 2006, une entente a été signée en vue de transférer l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés de l'Ontario à l'ARC. Cette initiative, qui tire parti de notre expertise opérationnelle, permettra, une fois mise en oeuvre, de diminuer le fardeau de l'observation des entreprises ontariennes, de rationaliser nos services et de réduire les coûts administratifs.

Au début de mars 2007, nous avons fait face à un défi de taille, lorsqu'à la suite de difficultés informatiques, nous avons interrompu le fonctionnement de nos bases de données sur les dossiers d'impôt des particuliers. Je félicite nos employés de leur travail acharné pour régler ce problème. Grâce à leurs efforts, l'intégrité et la confidentialité des renseignements n'ont pas été compromises, et les répercussions négatives ont été réduites au minimum. En fait, nous avons connu une augmentation du nombre de déclarations produites par voie électronique. Je suis convaincu que le professionnalisme, l'intégrité, les connaissances et le dévouement de nos employés continueront d'être le fondement de la capacité de l'ARC à fournir des résultats qui comptent pour les Canadiens.

À mesure que nous progressons, nous continuerons de renforcer nos activités principales, de réduire le fardeau de l'observation en tirant parti de notre expertise opérationnelle et informatique, et d'offrir aux Canadiens un service de qualité.

Le commissaire et premier dirigeant,
Agence du revenu du Canada

William V. Baker

# Régie de l'Agence et Conseil de direction

Le Conseil de direction est chargé de superviser l'organisation et l'administration de l'Agence ainsi que la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés, ce qui comprend l'élaboration du Plan d'entreprise de l'ARC.

Le Conseil remplace une bonne partie des fonctions de supervision et de contrôle assumées auparavant par le Secrétariat du Conseil du Trésor, la Commission de la fonction publique ainsi que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Le Conseil amène à l'ARC la rigueur et l'expertise du secteur privé. Il présente aussi une diversité de perspectives puisque les provinces et territoires proposent onze de ses quinze membres, issus de différents arrière-plans professionnels.

Des renseignements sur le Conseil et ses membres, ainsi que sur le taux de participation des administrateurs, sont présentés à l'Annexe A.

## Activités de supervision fiduciaire du Conseil en 2006-2007

Chaque année, le Conseil de direction remplit ses devoirs de supervision fiduciaire en veillant à la bonne gestion de l'Agence du revenu du Canada. En 2006-2007, les principaux secteurs d'intérêt comprenaient les suivants.

### Gestion du risque

Une partie du rôle du Conseil dans la régie de l'ARC et la gérance de ses ressources consiste à s'assurer que des stratégies et des systèmes sont en place en vue de déterminer, d'évaluer et de gérer les risques à l'échelle de l'Agence. En 2006-2007, le Conseil a surveillé les progrès réalisés dans l'élaboration du Programme de gestion du risque de l'entreprise (GRE), y compris l'élaboration de projets pilotes et d'un inventaire des risques organisationnels.

### Technologie de l'information

Le Conseil a également joué un rôle accru en veillant à la bonne gestion des ressources de la technologie de l'information (IT), et à ce que les risques pour les systèmes qui soutiennent les activités principales de l'ARC soient suffisamment déterminés et atténués. Le Conseil a surveillé les progrès réalisés par rapport aux projets de la TI et aux risques pour celle-ci, comme la mise à niveau du centre de données de l'ARC et la Voie de communication protégée, une initiative à l'échelle du gouvernement visant à appuyer la prestation des services en ligne.

### Politiques, plans et rapports d'entreprise

En 2006-2007, le Conseil a approuvé les nouvelles versions et les versions révisées de plusieurs politiques d'entreprise, y compris les politiques sur la vérification interne et l'évaluation des programmes, la santé et la sécurité, les comités en milieu de travail, les voyages d'affaires de même que le développement durable et l'environnement.

L'une des politiques principales approuvées par le Conseil est la politique de gestion de projet. Elle fait en sorte que tous les projets entrepris par l'ARC comprennent des structures de responsabilisation appropriées et soient gérés conformément aux principes et aux pratiques exemplaires en matière de gestion de projet, afin que l'ARC en tire un bénéfice maximal. Selon l'une des exigences de cette politique, le Conseil doit approuver et surveiller tous les plans de projets dont on prévoit que les coûts du cycle de vie dépasseront les 20 millions de dollars. Par conséquent, plusieurs plans de projets ont été présentés au Conseil pour approbation en 2006-2007.

Le Conseil a également examiné les plans de vérification et les rapports du vérificateur interne de l'ARC et du Bureau du vérificateur général. En outre, les dépenses de l'ARC par rapport à son budget ont été contrôlées tous les trimestres. Et conformément aux pratiques exemplaires de la régie, le président du comité de la vérification a examiné les états des frais de déplacement du commissaire et premier dirigeant, et en a présenté un compte rendu au Conseil.

Comme c'est le cas chaque année, le Conseil a présenté des suggestions et approuvé le *Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010*, le

*Rapport annuel de l'ARC au Parlement 2005-2006* et les états financiers de l'ARC.

### Ressources humaines

Le Conseil a examiné plusieurs activités et initiatives liées à ses responsabilités de supervision des ressources humaines.

La plus importante de celles-ci était l'initiative de la Norme de classification de l'Agence – Services et Programmes (NCA-SP). La NCA-SP est un projet pluriannuel d'envergure visant à simplifier les catégories d'emploi des Services et Programmes à l'ARC. Le Conseil a reçu des mises à jour périodiques sur les progrès réalisés à ce chapitre tout au long de l'année.

Le Conseil a donné des suggestions pour l'évaluation du rendement du commissaire et premier dirigeant et du commissaire délégué et il a examiné les évaluations du rendement de l'administrateur supérieur des affaires financières et du vérificateur interne de l'ARC. Des objectifs de rendement ont également été formulés pour le commissaire et premier dirigeant.

Parmi d'autres questions et initiatives importantes liées aux ressources humaines, le Conseil a examiné une analyse nationale du risque professionnel, la gestion du rendement des employés, la rémunération des cadres et la planification de la relève pour des postes clés de l'ARC.

## Activités de supervision stratégique du Conseil en 2006-2007

Une responsabilité principale du Conseil consiste à s'assurer que la direction dispose d'une stratégie solide pour l'avenir de l'entreprise et que la direction applique cette stratégie avec succès.

### Agence 2010

En 2005-2006, le Conseil a travaillé en étroite collaboration avec la direction sur l'élaboration de la principale stratégie d'entreprise de l'ARC, Agence 2010. En 2006-2007, il a changé son orientation afin de surveiller la mise en oeuvre de la stratégie par la direction. Dans le cadre de cette stratégie générale, le Conseil a examiné et approuvé les objectifs de la stratégie de développement des marchés de l'ARC.

Le Conseil a également offert des commentaires sur l'initiative visant à fournir l'Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario, la plus importante nouvelle activité que l'ARC a jamais entreprise. Plus particulièrement, le Conseil a examiné la gestion de projet de l'initiative ainsi que les dimensions liées aux ressources humaines.

## Régie du Conseil

Le Conseil de direction cherche continuellement à améliorer ses politiques et ses pratiques en matière de régie. En 2006-2007, il a mis l'accent sur l'évaluation du Conseil ainsi que sur l'orientation et le perfectionnement de ses membres.

### Évaluation du Conseil

En 2006-2007, le Conseil a effectué une évaluation officielle de son rendement et de ses processus. Les questions et les suggestions présentées sont examinées dans le but d'améliorer davantage l'efficacité du Conseil. Le Conseil a également clarifié et amélioré ses procédures relatives à la tenue de réunions, et il a révisé les chartes de ses comités afin de tenir compte des rôles et responsabilités changeants de ceux-ci.

### Orientation et perfectionnement des administrateurs

Les facteurs clés du renforcement du rendement du Conseil sont l'orientation et le perfectionnement continu de ses membres dans le but d'accroître leur connaissance de l'ARC et leurs compétences de base à titre d'administrateurs.

Au cours de la dernière année, quatre nouveaux membres ont été nommés au Conseil. En février 2007, ils ont participé à une séance d'orientation approfondie de deux jours. En outre, à l'automne de 2006, le Conseil a accepté d'appuyer les possibilités de formation continue pour les administrateurs, y compris l'autoapprentissage et les présentations sur place. Ceux-ci peuvent ainsi se tenir au courant des pratiques exemplaires en matière de régie d'entreprise et des nouveautés dans des domaines particuliers tels que les méthodes de vérification.

# Annexe A – Le Conseil de direction de l'ARC

## Membres du Conseil

Le Conseil est formé de 15 membres, y compris la présidente, le commissaire et premier dirigeant, un directeur nommé par chacune des provinces, un directeur nommé par les territoires et deux directeurs nommés par le gouvernement fédéral. Les membres du Conseil offrent une perspective du secteur privé et une approche d'affaires à la gestion et, à ce titre, ils sont les champions d'un programme important de changement à l'ARC.

Le tableau suivant présente les membres du Conseil en date du 31 mars 2007.

**Connie I. Roveto, B.A., B.Ed., IAS.A**
Présidente, Conseil de direction
Présidente
Cirenity Management
Toronto (Ontario)

**Camille Belliveau, FCGA, CFP**
Directeur exécutif
Groupe EPR Canada Inc.
Shediac (Nouveau-Brunswick)

**Myles Bourke, B.Comm., FCA**
Directeur d'entreprise
Comptable agréé
Lethbridge (Alberta)

**L. Bernice Buckle**
Directrice d'entreprise
Corner Brook (Terre-Neuve-et-Labrador)

**Raymond Desrochers, B.Comm., CA, CFE**
Associé
BDO Dunwoody s.r.l., comptables agréés
Winnipeg (Manitoba)

**Gordon Gillis, B.A., LL.B.**
Avocat/consultant
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)

**André Gingras**
Fondateur et directeur
André Gingras et Associés inc.
Montréal (Québec)

**James J. Hewitt, FCMA**
Directeur d'entreprise
Penticton (Colombie-Britannique)

**Howard A. Leeson, Ph.D.**
Membre senior
Institut des politiques publiques de la Saskatchewan
Regina (Saskatchewan)

**Rod Malcolm, CA**
Directeur d'entreprise
Iqaluit (Nunavut)

**Patricia J. Mella, B.A., B.Ed., MA**
Directrice d'entreprise
Stratford (Île-du-Prince-Édouard)

**James R. Nininger, B.Comm., M.B.A., Ph.D**
Directeur d'entreprise
Ottawa (Ontario)

**Stephen E. Rudin, MSPH, M.Ed., CCDSS**
Conseiller en soins de santé
Toronto (Ontario)

**Sylvie Tessier, B.Sc, ing., M.B.A.**
Directrice-conseil
Sierra Systems
Toronto (Ontario)

**Michel Dorais, IAS.A**
Commissaire et premier dirigeant
Agence du revenu du Canada
Ottawa (Ontario)

## Composition des comités et participation des directeurs

Le Conseil de direction est appuyé par quatre comités qui effectuent un examen détaillé d'un grand nombre de points avant qu'ils ne soient présentés devant tout le Conseil.

Le tableau suivant présente les membres de chacun des comités en date du 31 mars 2007 ainsi que le taux de participation de chaque directeur :

| Membres du Conseil | Conseil de direction (cinq réunions et six téléconf.) | Comité de la vérification (quatre réunions et quatre téléconf.) | Comité des ressources (quatre réunions et une téléconf.) | Comité des ressources humaines (quatre réunions et une téléconf.) | Comité de régie d'entreprise (trois réunions et trois téléconf.) |
|---|---|---|---|---|---|
| Camille Belliveau | 9/11 | | 5/5[3] | | |
| Myles Bourke | 10/10[1] | 4/4[1] | | | |
| Bernice Buckle | 11/11 | | | 5/5 | |
| Raymond Desrochers | 11/11 | 8/8[2] | | | |
| Michel Dorais | 11/11 | | 5/5 | 5/5 | 5/6 |
| Gordon Gillis | 4/4[1] | | | 1/1[1] | |
| André Gingras | 9/11 | | 4/5 | | |
| Jim Hewitt | 10/11 | 8/8[3] | | | 1/1 |
| Howard Leeson | 10/11 | | | 5/5[2] | 5/6[2] |
| Rod Malcolm | 11/11 | | 5/5[3] | | |
| Patricia Mella | 6/6[1] | | 1/1[1] | | |
| Jim Nininger | 10/11 | | | 5/5[3] | 5/5 |
| Connie Roveto | 11/11 | 8/8 | 4/5 | 3/5 | 6/6[3] |
| Stephen Rudin | 10/11 | | | 3/5 | |
| Sylvie Tessier | 3/3[1] | | 1/1[1] | | |
| **Moyenne de participation** | **94 %** | **100 %** | **92 %** | **87 %** | **92 %** |

1 Indique les mandats des membres qui ont débuté au cours de l'exercice 2006-2007.

2 Indique un vice-président de comité.

3 Indique un président ou un coprésident de comité.

# Structure organisationnelle

En date du 31 mars 2007

# **Annexe B** – Autres sujets d'intérêt

## Plans d'action détaillés pour la gestion des créances

Suivi des mesures en vue de répondre aux recommandations du Comité des comptes publics et du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) concernant le recouvrement des dettes fiscales par l'ARC.

### Gestion du risque

La stratégie de l'ARC visant l'amélioration de la gestion du risque dans son programme de recouvrement sera en réponse à la **recommandation du BVG (8.52)** voulant que :

> **« L'Agence du revenu du Canada mette sur pied un système automatisé de cotation du risque que présentent les créances fiscales plus exhaustif, mette sans cesse à jour les cotes de risque et les utilise pour établir l'ordre de priorité de la charge de travail dans tout le processus des recouvrements. »**

**Référence n° 2 du CCP**

| Engagements particuliers et résultats attendus | Date limite | État d'avancement |
|---|---|---|
| 1. Établir et mettre en oeuvre des processus afin d'utiliser les nouveaux **outils d'évaluation du risque** et élaborer des **modèles et des cotes de risque**.<br>- Les modèles de risque seront élaborés en 2006-2007 et leur lancement pour mise à l'essai est prévu au cours de 2007-2008.<br>– Des cotes de risque pleinement opérationnelles seront disponibles pour les comptes d'impôt sur le revenu des particuliers d'ici mars 2009. | La nouvelle date limite est avril 2009 (au lieu de mars 2009) | En cours en comme prévu :<br>Étant donné un niveau de difficulté élevé dans l'automatisation des cotes de risque, nous prévoyons un retard de un mois dans la mise en oeuvre. Voici ce sur quoi la Direction générale des services aux contribuables et de la gestion des créances (DGSCGC) se penche actuellement :<br>• l'élaboration de l'infrastructure de données afin d'appuyer la recherche visant l'élaboration de divers modèles de risque;<br>• l'élaboration d'un profil du contribuable qui comprendra l'historique du débiteur et diverses cotes de risque afin d'aider à déterminer la prochaine mesure appropriée pour le traitement du contribuable;<br>• l'analyse de l'utilité des cotes de risque d'Equifax (bureau de crédit) qui seront incorporées au profil du contribuable;<br>• l'exécution d'un projet pilote qui prévoit le résultat des recouvrements d'une population non déclarante. Les résultats initiaux sont encourageants;<br>• les essais sur place d'un modèle de recouvrement qui prévoit la probabilité du règlement de cas suivant des mesures précises par l'Agence, permettant ainsi à l'ARC d'attribuer ses ressources de façon plus efficace. |
| 2. Des cotes de risque pleinement opérationnelles sont prévues pour les programmes visant les entreprises d'ici 2011. | 2011 | Reporté jusqu'à l'obtention d'une source de financement.<br>Le financement et les activités actuels sont entièrement consacrés aux déclarations T1 des particuliers. |

## Gestion des dossiers

La stratégie de l'ARC visant l'amélioration de la gestion des dossiers pour son programme de recouvrement sera en réponse à la **recommandation du BVG (8.65)** voulant que :

> **« L'Agence du revenu du Canada réduise au minimum le nombre d'agents de recouvrement qui traitent chaque compte, prenne note de leurs mesures de recouvrement de façon plus systématique et améliore les outils de gestion des cas qu'elle met à leur disposition. »**

| Engagements particuliers et résultats attendus | Date limite | État d'avancement |
|---|---|---|
| 1. L'amélioration de la capacité de gestion des dossiers est actuellement prévue pour mars 2009 en ce qui concerne le recouvrement de l'impôt sur le revenu des particuliers et l'observation.<br>Éléments :<br>– Ensemble d'utilitaires intégrés de l'écran des contribuables<br>– Plate-forme d'observation intégrée<br>– Élément de gestion de la charge de travail | La nouvelle date limite est avril 2010 (au lieu de mars 2009) | En cours en comme prévu :<br>L'ARC s'est engagée à se doter d'un système de gestion des cas à l'échelle de l'entreprise qui ne sera pas prêt en 2009. Elle a plutôt décidé de réduire les investissements dans les systèmes existants et d'investir dans une application sur ordinateur central d'un ensemble d'utilitaires intégrés de l'écran des contribuables, ce qui optimisera malgré tout la réalisation des objectifs énoncés. Par conséquent, la Direction générale a reporté la décision de mettre l'accent sur la gestion du risque à 2009.<br>• On a mis au point un prototype de « l'ensemble d'utilitaires intégrés de l'écran des contribuables » et celui-ci est progressivement déployé dans les sites pilotes aux fins de validation, comme prévu au départ. Le prototype de l'ensemble d'utilitaires aidera les agents des bureaux locaux à recouvrer les créances.<br>• On ajoutera une fonction qui permettra d'enregistrer les résultats des mesures de recouvrement en améliorant le système des cas actuel de façon à s'assurer que les employés enregistrent leurs mesures d'exécution. |
| 2. On prévoit actuellement que les programmes visant les entreprises utiliseront les mêmes éléments pour les améliorations apportées à la gestion des dossiers et de la charge de travail en 2011. | 2011 | Reporté jusqu'à l'obtention d'une source de financement<br>Le financement et les activités actuels sont entièrement consacrés aux déclarations T1 des particuliers. |

## Établissement des rapports sur le rendement

La stratégie de l'ARC visant à améliorer l'établissement des rapports sur le rendement pour ses programmes de recouvrement sera en réponse à la **recommandation du BVG (8.41)** voulant que :

> « **L'Agence du revenu du Canada améliore considérablement son information de gestion pour la rendre complète et exhaustive. Elle devrait mettre au point des techniques et des sources d'information fiables afin de déterminer régulièrement les résultats de ses efforts de recouvrement et fonder sur cette information les décisions qu'elle prend au sujet de chacun de ses principaux modes et de ses principales mesures de recouvrement.** »

| Engagements particuliers et résultats attendus | Date limite | État d'avancement |
|---|---|---|
| 1. Des outils améliorés d'établissement de rapports sur le rendement pour les programmes de l'impôt sur le revenu des particuliers seront disponibles vers la fin de 2007. L'établissement de rapports pour ces programmes sera pleinement opérationnel aux échelles nationale et régionale, dans les bureaux locaux et au niveau des agents d'ici mars 2009. | Nouvelle date limite d'avril 2009 (au lieu de mars 2009) | En cours en comme prévu :<br>• Meilleure accessibilité aux données assurée par une version à jour de la Table de revenus consolidés à la fin de 2007. Cela permettra de mieux comprendre les répercussions des processus automatisés comme les lettres, le centre d'appels et les mesures à rappeler (aucune action).<br>La mise en oeuvre de l'établissement de rapports opérationnels complets pour les déclarations T1 (particuliers) sera réalisée en avril 2009. |
| 2. Les outils d'établissement de rapports sur le rendement sont prévus actuellement pour une mise en oeuvre progressive dans tous les secteurs d'activité opérationnels importants d'ici 2011. | 2011 | En cours en comme prévu :<br>L'établissement de rapports pour les particuliers sera graduellement intégrée à d'autres secteurs d'activité. |
| 3. L'ARC recueillera des renseignements sur les mesures prises par les agents de recouvrement grâce à l'amélioration continue de ses systèmes de mesure du rendement au moyen du projet de Recouvrement intégré des recettes (RIR), dont la mise en oeuvre de la première étape importante est prévue d'ici mars 2009. | Nouvelle date limite d'avril 2010 (au lieu de mars 2009) | En cours en comme prévu :<br>L'ARC s'est engagée à se doter d'un système de gestion des cas à l'échelle de l'entreprise qui ne sera pas prêt en 2009. Elle a plutôt décidé de réduire les investissements dans les systèmes existants et d'investir dans une application sur ordinateur central d'un ensemble d'utilitaires intégrés de l'écran des contribuables, ce qui optimisera malgré tout la réalisation des objectifs énoncés.<br>Nous continuons de réaliser des progrès dans l'amélioration de l'information sur le rendement sur les résultats des mesures prises par les percepteurs particuliers. Des activités ont été achevées ou sont en cours dans les domaines suivants :<br>• Trois dépôts de données différents ont été créés afin d'appuyer le développement de divers modèles de risque ainsi que les capacités d'analyse des données et d'établissement de rapports sur le rendement.<br>• On ajoutera une fonction qui permettra d'enregistrer les résultats des mesures de recouvrement en améliorant le système des cas actuel de façon à s'assurer que les employés enregistrent leurs mesures d'exécution.<br>• La mesure est le développement d'un « dossier du contribuable » grâce auquel l'historique du débiteur particulier, y compris les risques, sera recueilli et mis à la disposition des agents afin d'améliorer la prise de décisions. Cela contribuera au respect des engagements pris au cours de la période 2009-2010. |

## Recherche sur la gestion des créances

La stratégie de l'ARC visant à améliorer la recherche sur la gestion des créances sera en réponse à la **recommandation du BVG (8.28)** voulant que :

**« L'Agence du revenu du Canada détermine les données dont elle a besoin pour analyser la composition de ses créances fiscales, les recueille et élabore de meilleures stratégies de recouvrement. »**
**(en prenant en compte différents facteurs, y compris les fluctuations du cycle économique).**

**CCP Référence n° 4**

| Engagements particuliers et résultats attendus | Date limite | État d'avancement |
|---|---|---|
| **1. Déclarations T1**<br>L'élaboration du modèle de recherche initial (afin de mieux comprendre la composition des créances fiscales et le profil des débiteurs) est actuellement prévue pour 2006-2007 en ce qui concerne les programmes de l'impôt sur le revenu des particuliers. | Mars 2007 | Achevé :<br>• Un modèle de recherche sur les particuliers qui sont débiteurs fiscaux a été achevé et un certain nombre d'initiatives de recherche connexes ont été achevées ou sont en cours. |
| **2. Entreprises**<br>L'élaboration du modèle de recherche des programmes visant les entreprises est prévue pour 2007 et sa mise en oeuvre est prévue pour le début de 2008. | Mars 2008 | En cours en comme prévu :<br>• L'articulation détaillée d'un modèle de recherche sur les entreprises qui sont débiteurs fiscaux est quelque peu en retard à cause du temps nécessaire pour obtenir des données détaillées requises pour valider notre approche proposée face à ce domaine de recherche. Nous prévoyons reprendre le temps perdu et atteindre le but énoncé de lancer la recherche connexe au début de 2008. |
| **3. Déclarations T1 - Amélioration**<br>L'élaboration d'une capacité analytique améliorée, utilisant les améliorations des analyses de données du RIR, est actuellement prévue pour 2009 en ce qui concerne les comptes d'impôt sur le revenu des particuliers. | Mars 2009 | En cours en comme prévu :<br>• L'infrastructure des données est en cours d'élaboration afin d'appuyer la recherche et l'analyse visant à accroître la capacité de la recherche sur la gestion des créances en utilisant les données qui sont déjà disponibles à l'ARC.<br>• L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été établie afin de répondre aux enjeux liés à la protection de la vie privée concernant l'accès aux données à des fins d'analyse et de recherche. |
| **4. Entreprises – Amélioration**<br>L'élaboration d'une capacité analytique améliorée, utilisant les améliorations des analyses de données du RIR, d'ici 2011 en ce qui concerne les programmes visant les entreprises. | 2011 | Reporté jusqu'à l'obtention d'une source de financement. Le financement et les activités actuels sont exclusivement consacrés aux déclarations T1 des particuliers. |
| **5. Recherche sur les indicateurs économiques**<br>Élaborer une méthode de recherche et mener une étude. | Continue | En cours en comme prévu :<br>• Une initiative de recherche a été lancée ayant pour but la détermination du choix du moment et de la nature de toute répercussion observable que peuvent avoir des variables économiques déclarées sur la gestion des créances, et si les répercussions évoluent de façon uniforme et mesurable. |

## Recommandations de 1994 du BVG en suspens

Recommandation nº 1 du CCP :

« **Que l'Agence du revenu du Canada élabore un plan d'action détaillé assorti de délais et d'indicateurs de rendement pour mettre en oeuvre les recommandations non encore appliquées du chapitre 29 du rapport du vérificateur général publié en 1994 et qu'elle présente ce plan d'action au Comité permanent des comptes publics au plus tard le 31 décembre 2006.** »

NOTA :

- Deux points renfermant des renseignements sur la cote du risque et le rendement ont été ajoutés au Point 1.
- Aucune autre présentation ne sera faite au CCP, puisque notre rapport de septembre 2006 a satisfait à ses demandes.

| Engagements particuliers et résultats attendus | Date limite | État d'avancement |
|---|---|---|
| 1. Une analyse des scénarios de risque de perte est effectuée et un rapport final sera rédigé d'ici juin 2007. | Juin 2007 | En cours et comme prévu |
| 2. Les normes de rendement seront établies au niveau des agents de recouvrement par l'intermédiaire d'un addenda spécialement conçu pour les produits de gestion du rendement pour tous les agents de recouvrement, qui entrera en vigueur le 1er septembre 2007. Ces normes comprendront la nature et la fréquence des communications avec les débiteurs, les délais de règlement des comptes et l'utilisation de poursuites et d'autres méthodes afin de recouvrer les montants à rembourser. | Septembre 2007 | En cours en comme prévu :<br>• On a élaboré une liste de vérification et des outils pour évaluer les travaux. L'initiative s'ajoutera aux produits de gestion du rendement plutôt que de former un addenda particulier. Les documents ont été mis au point et des séances d'orientation sont en cours auprès des bureaux locaux. Les consultations avec les syndicats se poursuivent. |
| 3. En réponse à la recommandation du BVG de surveiller le temps passé par les agents de recouvrement sur des activités générant des recettes, et celles qui n'en génèrent pas, l'ARC a déjà incorporé l'établissement de rapports plus détaillés sur le temps passé sur des charges de travail spécialisées nouvellement établies. | Achevé | Achevé (mis en oeuvre en avril 2006)<br>• On a élaboré un processus d'ordre interne que l'on a mis en oeuvre afin de saisir le temps passé sur des activités. Le processus est très détaillé et comprend toutes les activités de travail dont s'occupent les bureaux locaux. |
| 4. Le BVG a signalé que des progrès satisfaisants ont été accomplis en ce qui concerne les quatre points supplémentaires recommandés en 1994 :<br>– le recouvrement de créances importantes<br>– les lignes directrices relatives à la capacité de payer<br>– le suivi des résultats par l'agent<br>– l'examen annuel des comptes | Achevé | Achevé |

## Autre recommandation du CCP

Recommandation n° 5 du CCP :

**« Que l'Agence du revenu du Canada rende compte de la mise en oeuvre de ce plan dans son rapport annuel sur le rendement à partir de l'exercice se terminant le 31 mars 2007. »**

| Engagements particuliers et résultats attendus | Date limite | État d'avancement |
|---|---|---|
| 5. Le Rapport annuel au Parlement sera modifié afin d'inclure ces renseignements. | Mars 2007 | Un compte rendu de l'avancement sera inclus au *Rapport annuel de l'ARC au Parlement de 2006-2007*. Le compte rendu met l'accent sur le plan d'action visant la mise en oeuvre de la vision stratégique Agence 2010 au moyen de la transformation des activités des directions générales dans le but de renforcer les opérations des activités de base de la gestion des créances. |

## Autres recommandations du BVG

Recommandation du BVG 8.65 :

**« L'Agence du revenu du Canada devrait réduire au minimum le nombre d'agents de recouvrement qui traitent chaque compte, prendre note de leurs mesures de recouvrement de façon plus systématique et améliorer les outils de gestion des cas qu'elle met à leur disposition. »**

L'Agence mettra sur pied une initiative en vue de déterminer les inefficacités dans la gestion des dossiers et d'améliorer l'efficacité des mesures prises par les percepteurs dans la gestion des cas qu'ils ont en inventaire.

L'Agence misera sur les améliorations aux processus qu'elle a apportées, telles que le Centre national d'appels pour les recouvrements et les bassins nationaux, en vue d'améliorer davantage sa gestion des dossiers. Plus particulièrement, le projet du Recouvrement intégré des recettes permettra d'améliorer les outils de gestion des cas disponibles en vue d'accomplir toutes les activités de recouvrement de l'Agence.

| Engagements particuliers et résultats attendus | Date limite | État d'avancement |
|---|---|---|
| 1. Un examen des dossiers gérés par les agents de recouvrement sera effectué afin de valider les observations du BVG et de relever les améliorations apportées aux pratiques. | Septembre 2007 | Achevé :<br>Les examens des dossiers sont terminés et les constatations initiales sur les comptes de faibles valeur et complexité indiquent que des mesures supplémentaires sont nécessaires pour assurer la qualité des travaux. Ce sujet est maintenant clos en ce qui concerne l'atteinte de résultats relatifs à la réponse de la direction à cette observation de 2006.<br>**A titre d'information :** Un processus d'assurance de la qualité sur place a été élaboré pour une mise en oeuvre dans tous les bureaux d'ici avril 2008. On apporte les rajustements nécessaires aux processus et aux budgets. |

## Réponse aux comités parlementaires, aux vérifications et aux évaluations pour 2006-2007

Les tableaux suivants présentent les réponses de l'ARC aux rapports présentés par les comités parlementaires et par la vérificatrice générale en 2006-2007. Ils énumèrent aussi les vérifications et les évaluations internes de l'ARC, publiées au cours du dernier exercice.

| Réponses aux rapports des comités parlementaires |
|---|
| Rapport n° 7 – Chapitre 8, Agence du revenu du Canada : Le recouvrement des impôts et des taxes impayés du rapport de mai 2006 du Vérificateur général du Canada (adopté par le Comité le 13 juin 2006; déposé devant la Chambre le 21 juin 2006)<br>http://cmte.parl.gc.ca/Content/HOC/committee/391/pacp/reports/rp2311003/PACP_Rpt07-f.html |
| Réponse du gouvernement au Septième rapport du Comité permanent des comptes publics, « Chapitre 8, Agence du revenu du Canada : Le recouvrement des impôts et des taxes impayés du rapport de mai 2006 du Vérificateur général du Canada » (déposée devant la Chambre le 29 septembre 2006)<br>http://cmte.parl.gc.ca/cmte/CommitteePublication.aspx?COM=10466&SourceId=172896&SwitchLanguage=1 |
| Rapport n° 9 – Examen parlementaire de la *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada* : un modèle avantageux ou une expérience ratée? (adopté par le Comité le 12 décembre 2006; déposé devant la Chambre le 13 décembre 2006)<br>http://cmte.parl.gc.ca/cmte/CommitteePublication.aspx?COM=10479&SourceId=195916&SwitchLanguage=1 |
| Réponse du gouvernement au Neuvième rapport du Comité permanent des finances, « Examen parlementaire de la *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada* : un modèle avantageux ou une expérience ratée? » (déposée devant la Chambre le 4 avril 2007)<br>http://cmte.parl.gc.ca/cmte/CommitteePublication.aspx?COM=10479&SourceId=200519&SwitchLanguage=1 |

Les liens suivants dirigent vers les rapports de la vérificatrice générale, qui comprennent la réponse de l'ARC.

| Réponses aux rapports de la vérificatrice générale |
|---|
| Agence du revenu du Canada – Le recouvrement des impôts et des taxes impayés<br>http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/rapports.nsf/html/20060508cf.html |
| L'impôt international – Agence du revenu du Canada<br>http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/rapports.nsf/html/20070207cf.html |

| Vérifications et évaluations internes | |
|---|---|
| Vérification de procédures de fin d'exercice sélectionnées relativement à l'exercice 2005-2006 | Renseignements reçus en vertu du Protocole d'entente concernant l'inscription conjointe des entreprises – Province de la Colombie-Britannique |
| Vérification des programmes de prestations | Renseignements reçus en vertu du Protocole d'entente concernant le Service d'enregistrement en ligne des entreprises du Nouveau-Brunswick |
| Vérifications cycliques – Vérification du cheminement des transactions T1 | |
| Vérifications cycliques – Vérification du cheminement des transactions T2 et T4 | Renseignements reçus en vertu du Protocole d'entente signé avec la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail de la Province de Terre-Neuve-et-Labrador |
| Vérification de suivi des processus de passation des marchés de l'ARC | Renseignements reçus en vertu du Protocole d'entente signé avec la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario |
| Suivi des rapports de vérification interne de 2003-2004 | Vérification de la dotation interne |
| Gouvernance de l'environnement sur le plan des valeurs et de l'éthique | |
| Incidence de la Voie de communication protégée sur la prestation des programmes de l'ARC | Programme de vérification des grandes entreprises |

| Vérifications et évaluations internes | |
|---|---|
| Renseignements reçus en vertu du Protocole d'entente concernant l'inscription intégrée des entreprises et le service Mise à jour info-entreprises – Province de l'Ontario | Utilisation des dispositions législatives en matière d'exécution |

Pour en savoir plus sur les vérifications et les évaluations, veuillez consulter l'adresse suivante : www.cra-arc.gc.ca/agency/internal/menu-f.html sous l'en-tête « 2006-2007 ».

# **Annexe C –** Adresses URL pour obtenir d'autres renseignements

| Sujet | Sites Web de l'ARC |
|---|---|
| Amélioration des services à l'ARC | www.cra-arc.gc.ca/agency/standards/2004-2005-f/menu-f.html |
| L'ARC : les cinq premières années | www.cra-arc.gc.ca/agency/review/2005/menu-f.html |
| Biographie du commissaire de l'ARC | www.cra-arc.gc.ca/agency/commissioner/menu-f.html |
| Ce qui nous distingue | www.cra-arc.gc.ca/agency/difference/menu-f.html |
| Charte des droits du contribuable | www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/menu-f.html |
| Crédit pour la TPS/TVH | www.cra-arc.gc.ca/benefits/gsthst/menu-f.html |
| Développement durable | www.cra-arc.gc.ca/agency/sustainable/menu-f.html |
| Dispositions d'allègement pour les contribuables | www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html |
| Information pour les nouveaux arrivants | www.cra-arc.gc.ca/tax/nonresidents/individuals/newcomer-f.html |
| Ministre du Revenu national | www.cra-arc.gc.ca/agency/minister/menu-f.html |
| Notices biographiques des membres du Conseil de direction | www.cra-arc.gc.ca/agency/board/biographies-f.html |
| Ombudsman des contribuables | www.cra-arc.gc.ca/agency/ombudsman/menu-f.html |
| Prestation fiscale canadienne pour enfants | www.cra-arc.gc.ca/benefits/cctb/menu-f.html |
| Prestation nationale pour enfants | www.cra-arc.gc.ca/benefits/ncb-f.html |
| Programme des divulgations volontaires | www.cra-arc.gc.ca/agency/investigations/vdp-f.html |
| Rapport annuel 2004-2005 | www.cra-arc.gc.ca/agency/annual/2004-2005/menu-f.html |
| Recettes découlant des frais exigés des utilisateurs de l'extérieur | www.cra-arc.gc.ca/utilisateurs |
| Résumé du Plan d'entreprise 2006-2007 à 2008-2009 | www.cra-arc.gc.ca/agency/business_plans/2006/menu-f.html |
| Services électroniques de l'ARC (Gouvernement en direct) | www.cra-arc.gc.ca/eservices/gol/menu-f.html |
| Service d'information interactif | www.cra-arc.gc.ca/tax/individuals/topics-index/menu-f.html |

| Sujet | Sites Web connexes |
|---|---|
| Agence des services frontaliers du Canada | www.asfc.gc.ca |
| Chambre des communes | www.parl.gc.ca |
| Citoyenneté et Immigration Canada | www.cic.gc.ca |
| Initiative Gouvernement en direct | www.ged-gol.gc.ca/index_f.asp |
| *Loi d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales* | http://laws.justice.gc.ca/fr/showtdm/cs/F-1.4 |
| *Loi de l'impôt sur le revenu* | http://laws.justice.gc.ca/fr/showtdm/cs/I-3.3 |
| *Loi sur l'accès à l'information* | http://lois.justice.gc.ca/fr/A-1/index.html |
| *Loi sur la protection des renseignements personnels* | http://laws.justice.gc.ca/fr/showtdm/cs/P-21 |
| Ministère des Finances | www.fin.gc.ca |
| Ministère de la Justice | www.justice.gc.ca |
| Rapport d'Accenture, *Leadership in Customer Service* | www.accenture.com/Global/Services/By_Industry/Government/R_and_I/BuildingtheTrustES.htm |
| Ressources humaines et Développement social Canada | www.rhdsc.gc.ca/ |
| Secrétariat du Conseil du Trésor | www.sct.gc.ca |
| Sénat du Canada | www.sen.parl.gc.ca/ |
| Site du gouvernement du Canada | www.canada.gc.ca |
| Structure de gestion, des ressources et des résultats | www.tbs-sct.gc.ca/rma/mrrs-sgrr_f.asp |

# Annexe D – Glossaire

| Terme | Description |
|---|---|
| **Accessibilité des demandeurs** | Mesure du pourcentage des demandeurs qui accèdent à notre service téléphonique. |
| **Admissible – Avoir droit** | Se dit d'une personne qui remplit les exigences donnant droit à un paiement ou à un crédit particulier. |
| **Annulation** | Décision d'annuler une pénalité ou des intérêts qui ont déjà été imposés. |
| **Compensation** | Un service offert par l'ARC qui permet de transférer (compensation) des remboursements d'impôt et des crédits pour la TPS/TVH pour les particuliers afin de payer les dettes payables à d'autres programmes des gouvernements fédéral, provinciaux ou territoriaux. |
| **Comptabilité de caisse modifiée** | Une méthode permettant d'inscrire des dépenses et des recettes, ce qui comprend des comptes créditeurs et débiteurs à la fin de l'année, même si les fonds n'ont pas nécessairement été transférés. |
| **Comptabilité d'exercice** | Méthode au moyen de laquelle les recettes et les dépenses sont inscrites pour la période au cours de laquelle elles sont considérées comme ayant été gagnées et engagées. |
| **Déclaration des paiements contractuels** | Une initiative visant à combattre l'économie clandestine qui exige que toutes les entreprises de construction inscrivent les paiements qu'elles versent aux sous-traitants qui fournissent des services de construction. |
| **Dette fiscale** | Impôt et autres revenus pour lesquels l'ARC a fixé une cotisation ou une estimation mais qu'elle n'a pas encore recouvrés. |
| **Différend** | Terme général désignant un différend, une opposition ou un appel présenté au ministre, par un contribuable ou en son nom, relativement à une décision de l'ARC. |
| **Dispositions d'allègement pour les contribuables** | Mesures législatives adoptées au début des années 1990 pour accorder un allègement (p. ex. renonciation aux intérêts et pénalités) aux contribuables dans certaines circonstances indépendantes de leur volonté. |
| **Dossier non traitable** | Dossier qui est en attente d'une décision de la cour, dossier similaire qui est en attente, dossier qui est en attente d'une opinion d'un bureau des Appels à l'Administration centrale ou (dans le cas des questions touchant le Régime de pensions du Canada ou l'assurance-emploi et les questions fiscales) dossier qui a été renvoyé à un groupe spécialisé du RPC/AE devant fournir une opinion. |
| **Droit à prestation** | Montant dû à une personne qui y a droit pour une période donnée. |
| **Économie clandestine** | Activité économique qui n'est ni déclarée ni consignée. Le paiement des impôts payables est ainsi évité. |
| **Équivalent temps plein** | Une unité utilisée pour mesurer une période aux fins des coûts de l'emploi dans un budget opérationnel. Elle comprend la durée accessoire nécessairement utilisée pour les congés annuels, la formation, etc. |
| **Exécution** | Mesures prises par l'ARC pour relever les cas d'inobservation et les corriger. |
| **Incidence fiscale** | L'impôt supplémentaire déterminé grâce aux activités d'observation. Elle comprend les impôts fédéral et provincial (excluant le Québec), les remboursements d'impôt fédéral compensés ou réduits, les intérêts et les pénalités ainsi que la valeur actualisée des impôts futurs anticipés. |
| **Indicateur** | La qualification ou la quantification d'une caractéristique mesurée dans le but d'évaluer l'étendue selon laquelle un résultat escompté est atteint. Autrement dit, il s'agit d'un moyen de savoir si nous avons atteint le résultat souhaité. |
| **LSPA** | La Stratégie du poisson de fond de l'Atlantique : programme administré par RHDSC qui offre un soutien du revenu et qui aide les pêcheurs et les travailleurs de l'industrie de la pêche qui ont été déplacés à se réorienter de l'industrie de la pêche du poisson de fond vers des emplois à long terme. |
| **Niveau de service** | Le pourcentage des appels téléphoniques auxquels on a répondu dans les deux minutes suivant leur mise en attente. |

| Terme | Description |
|---|---|
| **Norme de service** | Énoncé public sur le niveau de rendement que l'ARC s'engage à atteindre et auquel les Canadiens peuvent raisonnablement s'attendre. |
| **Observation** | Respect de la loi. L'observation totale des lois fiscales comprend la production de déclarations, l'inscription, le versement et la déclaration relativement aux impôts et aux prestations de façon volontaire, exacte et ponctuelle. |
| **Petites et moyennes entreprises** | Petites entreprises : Particuliers qui sont en affaires, fiducies et sociétés privées ayant des revenus annuels de moins de 1 million de dollars;<br>Moyennes entreprises : Particuliers ayant des revenus annuels de plus de 1 million de dollars et sociétés ayant des revenus annuels se situant entre 1 million et 50 millions de dollars. |
| **Plan d'entreprise** | Présente les principaux défis, les orientations et les objectifs de l'ARC sur une période de trois exercices; les stratégies pour atteindre ces objectifs et les mesures du rendement à utiliser pour mesurer les progrès réalisés. |
| **Programme des divulgations volontaires** | Programme qui donne aux contribuables la possibilité de corriger les erreurs et omissions passées et de déclarer à l'ARC leurs obligations au titre de l'impôt, sans être pénalisés. |
| **Radiation** | Taxes et impôts irrécouvrables qui sont radiés du portefeuille actif des comptes clients après que l'ARC a pris toutes les mesures raisonnables pour les percevoir et qu'elle a épuisé tous les moyens possibles de les recouvrer. |
| **Régie** | Terme général désignant les institutions et les processus au moyen desquels une organisation est dirigée et contrôlée. |
| **Rendement** | Mesure selon laquelle une organisation, un programme, etc. atteint ses résultats prévus par rapport aux résultats escomptés. |
| **Renonciation** | Décision de ne pas imposer les pénalités ou les intérêts applicables, soit à la demande du contribuable ou sur l'initiative de l'ARC. |
| **Rentrée de fonds** | Sommes reçues par l'ARC ou ses agents au cours de l'exercice se terminant au 31 mars, dont la majorité est déposée au Trésor. Toute somme qui n'a pas encore été déposée se nomme « encaisse ». |
| **Résultats escomptés** | Énoncés, en termes clairs et concrets, des résultats que l'ARC s'attend à réaliser au cours de la période de planification; l'Agence évaluera son rendement au moyen de ces énoncés et en rendra compte. |
| **Résultat stratégique** | Ce résultat décrit les activités fondamentales qui font partie du mandat d'une organisation et qui procurent des avantages durables aux Canadiens. |
| **Risque** | C'est l'expression de la probabilité d'un événement futur susceptible d'influer sur l'atteinte des objectifs de l'organisation. Le risque est géré par une approche systématique visant à établir le meilleur plan d'action en cas d'incertitude. Il s'agit notamment de déterminer, d'évaluer et de comprendre les questions liées au risque, de prendre des mesures pour les régler et de communiquer l'information à leur sujet. |
| **SPAF** | Système de paiement d'allocations de formation : programme administré par RHDSC qui aide les chômeurs à acquérir des compétences au moyen de la formation au lieu de recevoir des paiements d'assurance-emploi. |
| **Taxes à la consommation** | Taxe fédérale perçue au moment de l'achat d'un bien ou d'un service par le consommateur final. |

# **Annexe E –** Acronymes et abréviations

| Acronyme | Description |
|---|---|
| AE | Assurance-emploi |
| AP | Activité de programme |
| ARC | Agence du revenu du Canada |
| ASE | Allocations spéciales pour enfants |
| ASFC | Agence des services frontaliers du Canada |
| BSF | Bureau des services fiscaux |
| CIPH | Crédit d'impôt pour personnes handicapées |
| CRG | Cadre de responsabilisation de gestion |
| ETP | Équivalent temps plein |
| n.d. | non disponible |
| PDV | Programme des divulgations volontaires |
| PFCE | Prestation fiscale canadienne pour enfants |
| PNE | Prestation nationale pour enfants |
| PME | Petite et moyenne entreprise |
| PUGE | Prestation universelle pour la garde d'enfants |

| Acronyme | Description |
|---|---|
| PVA | Programme de vérification aléatoire |
| RPC | Régime de pensions du Canada |
| RS&DE | Recherche scientifique et développement expérimental |
| SCT | Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada |
| S.O. | Sans objet |
| T1 | Déclaration de revenus et de prestations des particuliers |
| T2 | Déclaration de revenus des sociétés |
| T4 | Relevé des gains et des déductions fait par l'employeur |
| TI | Technologie de l'information |
| TPS | Taxe sur les produits et services |
| TVH | Taxe de vente harmonisée |

# États financiers

# Table des matières des États financiers


Énoncé de responsabilité de la direction ..... 121

États financiers vérifiés – Activités de l'Agence ..... 123

Discussion et analyse de la gestion - Activités de l'Agence ..... 141

Agence du revenu du Canada États financiers – Activités administrées ..... 143

Discussion et analyse de la gestion - Activités administrées ..... 160

Information financière supplémentaire non vérifiée ..... 161

Renseignements sur le rendement financier – Crédits parlementaires ..... 163

Tableaux sur le rendement financier ..... 165

# Énoncé de responsabilité de la direction

Nous avons préparé les états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Canada conformément aux principes comptables utilisés pour préparer les états financiers du gouvernement du Canada. Les principales conventions comptables sont énoncées à la note 2 complémentaire aux états financiers. Certaines informations présentées dans les états financiers, comme les comptes de régularisation et la provision pour créances douteuses, sont fondées sur les meilleures estimations et le jugement de la direction, compte tenu de l'importance relative. Les membres de la direction de l'Agence sont chargés d'assurer l'intégrité et l'objectivité des données présentées dans les états financiers. Les informations financières soumises aux Comptes publics du Canada et incluses dans le rapport annuel de l'Agence concordent avec les états financiers ci-joints.

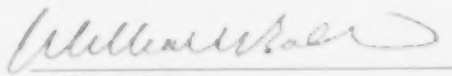
Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation de rapports, la direction tient des comptes pour l'enregistrement des opérations financières de l'Agence. La direction exploite aussi des systèmes de gestion financière et de contrôle interne qui tiennent compte des coûts, des avantages et des risques. Ces systèmes sont conçus pour donner une assurance raisonnable que les opérations respectent les autorisations du Parlement et des autres parties comme les provinces et les territoires, qu'elles sont exécutées en conformité avec les règlements et la *Loi sur la gestion des finances publiques*, et qu'elles sont enregistrées de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds et à assurer la protection des biens. Les systèmes de gestion financière et de contrôle interne sont appuyés par des programmes de vérification interne. L'Agence veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection, la formation et le perfectionnement rigoureux d'employés qualifiés, par des dispositions assurant une répartition appropriée des responsabilités et par des programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans toute l'organisation.

Le Conseil de direction doit veiller à ce que la direction remplisse ses obligations en matière de présentation de l'information financière et de contrôle interne, responsabilité dont il s'acquitte par l'entremise de son comité de vérification. Afin d'assurer l'objectivité et l'impartialité des états financiers, ces derniers sont révisés par le comité de vérification et approuvés par le Conseil de direction. Le comité de vérification est indépendant de la direction et tient des réunions à intervalles réguliers avec celle-ci, de même qu'avec les vérificateurs internes et la vérificatrice générale du Canada. Les vérificateurs ont libre accès au comité de vérification.

La vérificatrice générale du Canada effectue une vérification indépendante et exprime des opinions sur les états financiers ci-joints.

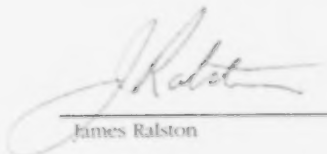
Approuvé par :

Le commissaire et premier dirigeant,



William V. Baker

L'administrateur supérieur des affaires financières
et sous-commissaire, Finances et administration,



James Ralston

Ottawa, Ontario
Le 22 août 2007

# États financiers vérifiés – Activités de l'Agence

Vérificatrice générale du Canada
Auditor General of Canada

## RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada
et au ministre du Revenu national

J'ai vérifié l'état de la situation financière de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence) au 31 mars 2007 et les états des résultats, du passif net et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence) au 31 mars 2007 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

La vérificatrice générale du Canada,

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA

Ottawa, Canada
Le 22 août 2007

# Agence du revenu du Canada
## État de la situation financière – Activités de l'Agence

au 31 mars
(en milliers de dollars)

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| **ACTIF** | | |
| **Actifs financiers** | | |
| Encaisse | 133 | 134 |
| Somme à recevoir du Trésor | 363 669 | 241 918 |
| Comptes débiteurs (note 4) | 193 403 | 13 342 |
| | 557 205 | 255 394 |
| **Actifs non financiers** | | |
| Charges payées d'avance | 15 531 | 13 549 |
| Immobilisations (note 5) | 389 753 | 332 225 |
| | 405 284 | 345 774 |
| **TOTAL** | **962 489** | **601 168** |
| **PASSIF** | | |
| Salaires à payer | 101 309 | 92 657 |
| Comptes créditeurs et charges à payer | 280 404 | 167 048 |
| Obligations au titre d'immobilisations louées (note 6) | 2 510 | 2 379 |
| Congés annuels et compensatoires | 152 301 | 145 911 |
| Indemnités de départ (note 7) | 495 031 | 460 998 |
| Autres passifs | 1 367 | 1 110 |
| | 1 032 922 | 870 103 |
| **PASSIF NET** (note 8) | (70 433) | (268 935) |
| **TOTAL** | **962 489** | **601 168** |

Passif éventuel (note 13) et obligations contractuelles (note 14)

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

Approuvé par :

Le commissaire et premier dirigeant

William V. Baker

La présidente du Conseil de direction

Connie I. Roveto, IAS.A

## Agence du revenu du Canada
## État des résultats – Activités de l'Agence

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| **CHARGES** (note 9) | | |
| Observation en matière de déclaration | 1 346 148 | 1 357 366 |
| Cotisations des déclarations et traitement des paiements | 916 301 | 915 044 |
| Observation en matière de production de déclaration et de versement | 871 132 | 882 871 |
| Aide à la clientèle | 395 574 | 382 185 |
| Programmes de prestations | 169 263 | 161 477 |
| Appels | 164 502 | 161 742 |
| **TOTAL DES CHARGES** | 3 862 920 | 3 860 685 |
| **REVENUS NON FISCAUX** (note 10) | | |
| Observation en matière de déclaration | 51 345 | 40 457 |
| Cotisations des déclarations et traitement des paiements | 104 138 | 91 205 |
| Observation en matière de production de déclaration et de versement | 185 297 | 132 968 |
| Aide à la clientèle | 42 294 | 29 666 |
| Programmes de prestations | 14 008 | 12 437 |
| Appels | 17 291 | 11 996 |
| **TOTAL DES REVENUS NON FISCAUX** | 414 373 | 318 729 |
| **COÛT D'EXPLOITATION NET** | **3 448 547** | **3 541 956** |

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

## Agence du revenu du Canada
## État du passif net – Activités de l'Agence

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| Passif net, début de l'exercice | (268 935) | (112 635) |
| Coût d'exploitation net | (3 448 547) | (3 541 956) |
| Crédits parlementaires de l'exercice courant utilisés (note 3(a)) | 3 201 564 | 3 177 265 |
| Revenus non fiscaux non affectés au crédit 1 (note 3(c)) | (184 451) | (165 355) |
| Encaisse nette fournie n'affectant pas les crédits parlementaires de l'exercice (note 3(c)) | 71 889 | (59 596) |
| Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 11) | 436 296 | 475 458 |
| Variation de la somme à recevoir du Trésor | 121 751 | (42 116) |
| **Passif net, fin de l'exercice** | **(70 433)** | **(268 935)** |

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

## Agence du revenu du Canada
## État des flux de trésorerie – Activités de l'Agence

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| **Activités d'exploitation** | | |
| Coût d'exploitation net | 3 448 547 | 3 541 956 |
| **Éléments hors trésorerie** | | |
| Amortissement des immobilisations | (58 006) | (53 603) |
| Perte nette sur l'aliénation et la radiation d'immobilisations | (484) | (8 158) |
| Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 11) | (436 296) | (475 458) |
| Variation des actifs financiers autres que la somme à recevoir du Trésor | 180 060 | (106 734) |
| Variation des charges payées d'avance | 1 982 | (156) |
| Variation du passif autre que les obligations au titre d'immobilisations louées | (162 688) | (46 987) |
| **Fonds utilisés par les activités d'exploitation** | 2 973 115 | 2 850 860 |
| **Activités d'investissement en immobilisations** | | |
| Acquisition d'immobilisations financées par des crédits de l'exercice courant (note 3 (b)) | 113 604 | 99 111 |
| Acquisitions d'immobilisations non financées par des crédits de l'exercice courant | 2 464 | 4 375 |
| Variation des obligations au titre d'immobilisations louées | (131) | (1 904) |
| Produit de l'aliénation d'immobilisations | (50) | (128) |
| **Fonds utilisés par les activités d'investissement en immobilisations** | 115 887 | 101 454 |
| **Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada** | **3 089 002** | **2 952 314** |

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

# Notes complémentaires aux états financiers – Activités de l'Agence

## 1. Pouvoirs et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (« l'Agence »), qui se nommait auparavant l'Agence des douanes et du revenu du Canada, a été formée le 1er novembre 1999 en vertu de la *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada (Loi sur l'ADRC)* à titre de mandataire de Sa Majesté au Canada. Le 12 décembre 2005, la *Loi sur l'ADRC* a été modifiée et se nomme maintenant la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada (Loi sur l'ARC)*. L'Agence est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre du Revenu national.

Le mandat de l'Agence consiste à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, ainsi que d'autres lois connexes. L'Agence fournit appui, conseils et services dans le cadre de :

(a) l'administration et l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;

(b) la mise en oeuvre de toute entente conclue entre elle ou le gouvernement fédéral et le gouvernement d'une province ou un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada et portant sur l'exercice d'une activité, l'administration d'une taxe ou d'un impôt ou l'application d'un programme;

(c) la mise en oeuvre de toute entente ou tout accord conclu entre elle et un ministère ou organisme fédéral portant sur l'exercice d'une activité ou l'application d'un programme;

(d) la mise en oeuvre de toute entente conclue entre le gouvernement fédéral et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'Agence perçoit des revenus, y compris l'impôt sur le revenu et les taxes de vente, les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) et les cotisations d'assurance-emploi (AE), administre des lois fiscales, exécute certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations et perçoit des montants pour d'autres groupes ou organismes. Elle est responsable d'administrer et d'exécuter les lois ou parties de lois suivantes : la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi sur l'ARC*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, l'article 2 de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées), la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi de 2006 sur le droit à l'exportation de produits de bois d'oeuvre*, la *Loi sur la prestation universelle pour la garde d'enfants* et d'autres lois.

Le mandat de l'Agence à l'égard de l'administration des lois douanières se limite maintenant aux fonctions de recouvrement en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, depuis le 1er août 2005, l'Agence fournit au ministère des Ressources humaines et du Développement social Canada (RHDSC) des services de recouvrement pour certains comptes débiteurs en vertu de diverses lois.

Dans l'exécution de son mandat, l'Agence opère dans les secteurs d'activités suivants :

(a) Observation en matière de déclaration : assure la déclaration complète et exacte par le contribuable de tous les renseignements nécessaires à l'établissement de l'impôt à payer; amène les contribuables à mieux comprendre leurs obligations fiscales grâce à des activités de sensibilisation, au service à la clientèle et à l'éducation; repère les cas d'inobservation et prend des mesures à leur égard au moyen d'évaluations des risques, de vérifications et d'enquêtes; établit des partenariats stratégiques avec les intervenants pour donner plus de poids aux efforts dans le secteur de l'observation.

(b) Cotisations des déclarations et traitement des paiements : aide et renseigne les clients; traite les déclarations des clients dans le cadre des programmes fiscaux; inscrit toutes les entreprises du Canada; traite, évalue et valide des renseignements; crée des comptes et les tient à jour; gère les programmes de l'accise; reçoit des paiements; examine et évalue les processus opérationnels de l'Agence.

(c) Observation en matière de production de déclaration et de versement : repère les cas d'inobservation des exigences de production et de versements et prend des mesures à leur égard.

(d) Aide à la clientèle : aide les particuliers, les entreprises, les organismes de bienfaisance et les régimes enregistrés à s'acquitter des obligations qu'impose la législation fiscale en fournissant des renseignements, de l'éducation et des services de sensibilisation et en répondant aux demandes de renseignements.

(e) Programmes de prestations : exécute divers programmes de prestations aux personnes en fonction de leur revenu, crédits et autres services aux Canadiens à revenu faible et modeste au nom du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux (sauf le Québec) et des territoires.

(f) Appels : fournit un processus de règlement des différends aux clients qui s'opposent aux décisions de l'Agence.

## 2. Sommaire des principales conventions comptables

Aux fins des rapports financiers, les activités de l'Agence ont été réparties en deux jeux d'états financiers : les activités de l'Agence et les activités administrées. Les états financiers – Activités de l'Agence comprennent les revenus et les charges d'exploitation gérés par l'Agence et qui servent à la gestion de l'organisation. Les états financiers – Activités administrées comprennent les revenus et les charges gérés pour des tiers, tels le gouvernement fédéral, une province, un territoire ou tout autre groupe ou organisation. La séparation des activités de l'Agence et des activités administrées a pour but de faciliter, entre autres choses, l'évaluation du rendement de l'Agence sur le plan administratif dans l'exécution de son mandat.

Aux termes de l'alinéa 88(2) a) de la *Loi sur l'ARC*, les états financiers – Activités de l'Agence ont été préparés en conformité avec des principes comptables compatibles avec ceux utilisés dans l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Ces principes comptables concordent avec les principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public. Voici un sommaire des principales conventions comptables :

**(a) Crédits parlementaires**

L'Agence est financée par le gouvernement du Canada sous forme de crédits parlementaires. La comptabilisation des crédits consentis à l'Agence ne correspond pas à la présentation établie selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, étant fondés dans une large mesure sur les besoins de trésorerie. Ainsi, les éléments comptabilisés dans l'état des résultats et l'état de la situation financière ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux fournis par les crédits parlementaires autorisés. La note 3 b) fournit un rapprochement général entre les deux méthodes de comptabilité.

**(b) Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada**

L'Agence utilise le Trésor pour cadre de fonctionnement. Le Trésor est administré par le receveur général du Canada. Toutes les rentrées de fonds sont déposées au Trésor et toutes les sorties de fonds sont faites à même le Trésor. L'encaisse nette fournie par le gouvernement correspond à l'écart entre toutes les rentrées et les sorties de fonds, incluant les opérations interorganismes et interministérielles.

**(c) Constatation des charges**

Les charges sont enregistrées lors de la réception des biens et/ou lorsque les services sont rendus.

**(d) Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement**

Les charges comprennent les valeurs estimatives des services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement.

**(e) Constatation des revenus**

Les revenus non fiscaux sont constatés lorsque les services sont rendus par l'Agence. Les revenus non fiscaux présentés à l'état des résultats ne comprennent pas les revenus administrés, tels que les intérêts et les pénalités, qui sont perçus aux termes de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur l'accise*, de la *Loi sur la taxe d'accise* et d'autres lois similaires.

**(f) Immobilisations**

Les frais de 10 000 $ et plus engagés par l'Agence pour l'achat ou le développement des immobilisations sont inscrits à l'actif et amortis en fonction de la vie utile des biens. Les éléments semblables dont le coût est inférieur à 10 000 $ sont passés en charges.

Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire sur leur durée de vie utile estimative, comme suit :

| Catégorie d'actifs | Durée de vie utile |
|---|---|
| Matériel, outillage et ameublement | 10 ans |
| Logiciels développés à l'interne | 7 ans |
| Véhicules et autres moyens de transport | 5 ans |
| Matériel lié aux technologies de l'information | 5 ans |
| Logiciels commerciaux | 3 ans |
| Immobilisations louées | Durée des baux |

Les immobilisations en cours de construction ou en développement ne sont pas amorties jusqu'au moment où elles sont achevées et mises en service.

**(g) Somme à recevoir du Trésor**

La somme à recevoir du Trésor représente le montant d'encaisse que l'Agence est autorisée à retirer à même le Trésor sans crédit parlementaire afin d'acquitter ses obligations. Ces montants ont été imputés aux crédits parlementaires de l'exercice en cours ou des exercices antérieurs mais seront payés dans le futur. Ils comprennent des éléments comme les salaires à payer, les comptes créditeurs et les charges à payer.

**(h) Avantages sociaux futurs**

(i) Régime de retraite

Tous les employés admissibles participent au Régime de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. Les cotisations versées à titre d'employeur représentent le coût complet pour l'Agence. Ces montants sont équivalent à un multiple des cotisations versées par les employés et pourrait changer au fil du temps selon la situation financière du Régime. Les cotisations de l'Agence sont imputées à l'exercice au cours duquel les services sont rendus et représentent l'ensemble de ses obligations en matière de prestations de retraite. En vertu des dispositions en vigueur, l'Agence n'est pas tenue de verser des cotisations au titre des insuffisances actuarielles du Régime de retraite de la fonction publique.

(ii) Indemnités de départ

Les employés ont droit à des indemnités de départ tel que le prévoient les conventions collectives et les conditions d'emploi. Le coût de ces indemnités est imputé aux résultats de l'exercice au cours duquel elles sont gagnées par les employés. L'obligation relative aux indemnités de départ des employés de l'Agence est établie à partir des résultats de l'évaluation actuarielle de l'ensemble des employés du gouvernement.

**(i) Congés annuels et compensatoires**

Les congés annuels et compensatoires sont passés en charges au fur et à mesure que les employés en acquièrent le droit en vertu de leurs conditions d'emploi respectives. Le passif au titre des congés annuels et compensatoires est calculé en fonction des niveaux de rémunération en vigueur à la fin de l'exercice, pour tous les crédits de congés annuels et compensatoires non utilisés accumulés par les employés.

**(j) Régime d'avantages sociaux**

L'Agence participe au régime d'avantages sociaux (santé et dentaire) qui est parrainé par le gouvernement du Canada. Les cotisations de l'Agence sont enregistrées au coût et sont incluses dans les charges liées au personnel dans l'exercice où elles sont engagées et représentent l'obligation totale de l'Agence à l'endroit de ce régime. En vertu des dispositions en vigueur, l'Agence n'est pas tenue de verser des cotisations pour l'insuffisance de tout passif relié à ce régime.

**(k) Passif éventuel**

Le passif éventuel est une obligation potentielle qui peut devenir une obligation réelle advenant la réalisation ou non d'un ou plusieurs événements futurs. S'il est probable que l'événement futur surviendra ou non, et qu'une estimation raisonnable de la perte peut être établie, un passif estimatif et une charge sont enregistrés. Si la probabilité de l'événement ne peut être déterminée ou s'il est impossible d'établir une estimation raisonnable, l'éventualité est divulguée dans les notes complémentaires aux états financiers.

**(l) Incertitude relative à la mesure**

L'établissement des présents états financiers exige de la direction qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants des actifs, des passifs, revenus et charges déclarés dans les états financiers. Au moment de la préparation des présents états financiers, la direction considère que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les indemnités de départ, les passifs éventuels, la durée de vie utile des immobilisations et les services reçus gratuitement sont les principaux éléments pour lesquels des estimations sont faites. Les résultats réels pourraient différer de manière significative des estimations actuelles. Ces estimations sont revues régulièrement et, lorsqu'il devient nécessaire de les redresser, les redressements sont inscrits dans les états financiers de l'exercice au cours duquel ils deviennent connus.

## 3. Crédits parlementaires

L'Agence reçoit la plus grande partie de son financement sous forme de crédits parlementaires annuels. Les éléments constatés dans l'état des résultats et dans l'état de la situation financière d'un exercice peuvent être financés au moyen de crédits parlementaires qui ont été autorisés dans des exercices précédents, l'exercice courant ou qui le seront dans des exercices futurs. En conséquence, le coût d'exploitation net de l'Agence, pour l'exercice, diffère selon qu'il est présenté selon la méthode du financement par le gouvernement ou selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les tableaux qui suivent présentent le rapprochement des écarts.

(a) Rapprochement des crédits fournis par le Parlement et ceux utilisés

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| **Crédits parlementaires fournis :** | | |
| Crédit 1 – Dépenses de fonctionnement de l'ARC | 2 890 491 | 2 598 979 |
| Crédit 5 – Contributions de l'ARC[1] | – | 148 726 |
| Cotisations législatives aux régimes d'avantages sociaux | 385 489 | 406 182 |
| Montants réutilisables en vertu de l'article 60(2) de la *Loi sur l'ARC* | 134 446 | 129 357 |
| Utilisation du produit de la vente de biens excédentaires de l'État | 210 | 407 |
| Charges législatives | | |
| Versements d'allocations spéciales pour enfants[2] | 197 768 | 169 611 |
| Prestation liée au coût de l'énergie[2] | 4 073 | 357 654 |
| Droits des agences de recouvrement[3] | 12 377 | – |
| Autres | 992 | 903 |
| | 3 625 846 | 3 811 819 |
| **Moins :** | | |
| Crédits disponibles pour l'emploi dans les exercices ultérieurs[4] : | | |
| Fonctionnement | (167 724) | (83 399) |
| Contributions[1] | – | (17 323) |
| Crédit annulé[4] | (52 998) | (3 683) |
| Charges liées aux Activités administrées[2] | (203 560) | (530 149) |
| | (424 282) | (634 554) |
| **Total des crédits parlementaires utilisés** | **3 201 564** | **3 177 265** |

[1] À compter de 2006-2007, les paiements à la province de Québec pour les frais de l'administration commune des taxes de vente fédérale et provinciale, antérieurement inscrits au crédit 5 – Contributions, sont maintenant inclus dans le crédit 1 – Dépenses du programme.

[2] Conformément à la répartition des activités dans les états financiers décrite à la note 2, l'allocation pour frais de chauffage allouée à titre gracieux, qui a été autorisée en vertu du crédit 1 – ARC (dépenses de fonctionnement), ainsi que les versements d'allocations spéciales pour enfants et la prestation liée au coût de l'énergie, sont présentés sous la rubrique des charges administrées au nom du gouvernement fédéral dans l'état des charges et recouvrements administrés des états financiers – Activités administrées de l'Agence.

[3] Paiements aux agences privées de recouvrement en vertu de l'article 17.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* en raison du transfert des Services de recouvrement national (SRN) de RHDSC.

[4] En vertu de l'alinéa 60(1) de la *Loi sur l'ARC*, la partie non utilisée à la fin d'un exercice des crédits consentis par le Parlement à l'usage de l'Agence est annulée à la fin de l'exercice suivant.

(b) Rapprochement du coût d'exploitation net et des crédits parlementaires utilisés

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Coût d'exploitation net | 3 448 547 | 3 541 956 |
| Charges n'exigeant pas l'utilisation de crédits de l'exercice en cours : | | |
| Amortissement des immobilisations | (58 006) | (53 603) |
| Ajustement aux charges à payer des exercices précédents | 1 660 | 4 894 |
| Perte sur aliénation ou radiation d'immobilisations | (514) | (8 272) |
| Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 11) | (436 296) | (475 458) |
| Autres | (13 441) | (11 877) |
| | (506 597) | (544 316) |
| Acquisitions d'actifs financées par les crédits de l'exercice en cours : | | |
| Immobilisations | 113 604 | 99 111 |
| Charges payées d'avance | 1 982 | 3 266 |
| | 115 586 | 102 377 |
| Variation nette des besoins de financement futurs : | | |
| Indemnités de départ | (34 033) | (88 526) |
| Congés annuels et compensatoires | (6 390) | (20 965) |
| Salaires à payer | – | 21 384 |
| | (40 423) | (88 107) |
| Revenus non fiscaux (note 10) : | | |
| Revenus non fiscaux réutilisables | 134 120 | 127 858 |
| Revenus non fiscaux non réutilisables | 50 331 | 37 497 |
| | 184 451 | 165 355 |
| **Total des crédits parlementaires utilisés** | **3 201 564** | **3 177 265** |

(c) Rapprochement de l'encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada et des crédits parlementaires utilisés

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada | 3 089 002 | 2 952 314 |
| Revenus non fiscaux (note 10) | | |
| Revenus non fiscaux réutilisables | 134 120 | 127 858 |
| Revenus non fiscaux non réutilisables | 50 331 | 37 497 |
| | 184 451 | 165 355 |
| Encaisse nette fournie n'affectant pas les crédits parlementaires de l'exercice | | |
| Variation nette des comptes créditeurs, charges à payer, salaires à payer et autres passifs | 122 265 | (41 120) |
| Variation nette de l'encaisse et des comptes débiteurs | (180 060) | 106 734 |
| Autres ajustements | (14 094) | (6 018) |
| | (71 889) | 59 596 |
| **Total des crédits parlementaires utilisés** | **3 201 564** | **3 177 265** |

## 3. Crédits parlementaires

L'Agence reçoit la plus grande partie de son financement sous forme de crédits parlementaires annuels. Les éléments constatés dans l'état des résultats et dans l'état de la situation financière d'un exercice peuvent être financés au moyen de crédits parlementaires qui ont été autorisés dans des exercices précédents, l'exercice courant ou qui le seront dans des exercices futurs. En conséquence, le coût d'exploitation net de l'Agence, pour l'exercice, diffère selon qu'il est présenté selon la méthode du financement par le gouvernement ou selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les tableaux qui suivent présentent le rapprochement des écarts.

(a) Rapprochement des crédits fournis par le Parlement et ceux utilisés

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| **Crédits parlementaires fournis :** | | |
| Crédit 1 – Dépenses de fonctionnement de l'ARC | 2 890 491 | 2 598 979 |
| Crédit 5 – Contributions de l'ARC[1] | – | 148 726 |
| Cotisations législatives aux régimes d'avantages sociaux | 385 489 | 406 182 |
| Montants réutilisables en vertu de l'article 60(2) de la *Loi sur l'ARC* | 134 446 | 129 357 |
| Utilisation du produit de la vente de biens excédentaires de l'État | 210 | 407 |
| Charges législatives | | |
| Versements d'allocations spéciales pour enfants[2] | 197 768 | 169 611 |
| Prestation liée au coût de l'énergie[2] | 4 073 | 357 654 |
| Droits des agences de recouvrement[3] | 12 377 | – |
| Autres | 992 | 903 |
| | 3 625 846 | 3 811 819 |
| **Moins :** | | |
| Crédits disponibles pour l'emploi dans les exercices ultérieurs[4] : | | |
| Fonctionnement | (167 724) | (83 399) |
| Contributions[1] | – | (17 323) |
| Crédit annulé[4] | (52 998) | (3 683) |
| Charges liées aux Activités administrées[2] | (203 560) | (530 149) |
| | (424 282) | (634 554) |
| **Total des crédits parlementaires utilisés** | **3 201 564** | **3 177 265** |

[1] À compter de 2006-2007, les paiements à la province de Québec pour les frais de l'administration commune des taxes de vente fédérale et provinciale, antérieurement inscrits au crédit 5 – Contributions, sont maintenant inclus dans le crédit 1 – Dépenses du programme.

[2] Conformément à la répartition des activités dans les états financiers décrite à la note 2, l'allocation pour frais de chauffage allouée à titre gracieux, qui a été autorisée en vertu du crédit 1 – ARC (dépenses de fonctionnement), ainsi que les versements d'allocations spéciales pour enfants et la prestation liée au coût de l'énergie, sont présentés sous la rubrique des charges administrées au nom du gouvernement fédéral dans l'état des charges et recouvrements administrés des états financiers – Activités administrées de l'Agence.

[3] Paiements aux agences privées de recouvrement en vertu de l'article 17.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* en raison du transfert des Services de recouvrement national (SRN) de RHDSC.

[4] En vertu de l'alinéa 60(1) de la *Loi sur l'ARC*, la partie non utilisée à la fin d'un exercice des crédits consentis par le Parlement à l'usage de l'Agence est annulée à la fin de l'exercice suivant.

(b) Rapprochement du coût d'exploitation net et des crédits parlementaires utilisés

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Coût d'exploitation net | 3 448 547 | 3 541 956 |
| Charges n'exigeant pas l'utilisation de crédits de l'exercice en cours : | | |
| Amortissement des immobilisations | (58 006) | (53 603) |
| Ajustement aux charges à payer des exercices précédents | 1 660 | 4 894 |
| Perte sur aliénation ou radiation d'immobilisations | (514) | (8 272) |
| Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 11) | (436 296) | (475 458) |
| Autres | (13 441) | (11 877) |
| | (506 597) | (544 316) |
| Acquisitions d'actifs financées par les crédits de l'exercice en cours : | | |
| Immobilisations | 113 604 | 99 111 |
| Charges payées d'avance | 1 982 | 3 266 |
| | 115 586 | 102 377 |
| Variation nette des besoins de financement futurs : | | |
| Indemnités de départ | (34 033) | (88 526) |
| Congés annuels et compensatoires | (6 390) | (20 965) |
| Salaires à payer | – | 21 384 |
| | (40 423) | (88 107) |
| Revenus non fiscaux (note 10) : | | |
| Revenus non fiscaux réutilisables | 134 120 | 127 858 |
| Revenus non fiscaux non réutilisables | 50 331 | 37 497 |
| | 184 451 | 165 355 |
| **Total des crédits parlementaires utilisés** | **3 201 564** | **3 177 265** |

(c) Rapprochement de l'encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada et des crédits parlementaires utilisés

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada | 3 089 002 | 2 952 314 |
| Revenus non fiscaux (note 10) | | |
| Revenus non fiscaux réutilisables | 134 120 | 127 858 |
| Revenus non fiscaux non réutilisables | 50 331 | 37 497 |
| | 184 451 | 165 355 |
| Encaisse nette fournie n'affectant pas les crédits parlementaires de l'exercice | | |
| Variation nette des comptes créditeurs, charges à payer, salaires à payer et autres passifs | 122 265 | (41 120) |
| Variation nette de l'encaisse et des comptes débiteurs | (180 060) | 106 734 |
| Autres ajustements | (14 094) | (6 018) |
| | (71 889) | 59 596 |
| **Total des crédits parlementaires utilisés** | **3 201 564** | **3 177 265** |

## 4. Comptes débiteurs

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Comptes débiteurs – apparentés | 187 991 | 8 044 |
| Comptes débiteurs – tiers | 1 039 | 924 |
| Avances aux employés | 2 193 | 2 093 |
| Trop payés – salaires | 2 548 | 2 556 |
| | 193 771 | 13 617 |
| Moins : provision pour créances douteuses | (368) | (275) |
| | **193 403** | **13 342** |

Depuis le 27 mars 2007, les coûts liés à l'assurance-emploi (AE) sont recouvrés directement du compte d'AE. Comptes débiteurs – apparentés inclut 152 354 000 $ à recevoir du compte d'AE et, conséquemment, les paiements reçus de RHDSC au cours de l'année seront remboursés et ont été comptabilisés dans les comptes créditeurs et charges à payer.

## 5. Immobilisations

| | (en milliers de dollars) | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Catégorie d'actifs** | **Coût d'ouverture** | **Acquisitions (dispositions) nettes** | **Coût de fermeture** | **Amortissement cumulé** | **Valeur comptable nette – 2007** | **Valeur comptable nette – 2006** |
| Matériel, outillage et ameublement | 14 325 | 745 | 15 070 | 10 307 | 4 763 | 4 437 |
| Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne) | 290 070 | 88 054 | 378 124 | 83 880 | 294 244 | 234 145 |
| Véhicules et autres moyens de transport | 2 021 | 406 | 2 427 | 1 193 | 1 234 | 1 118 |
| Matériel lié aux technologies de l'information incluant les immobilisations louées (note 6) | 224 135 | 19 507 | 243 642 | 154 130 | 89 512 | 92 525 |
| **Total** | **530 551** | **108 712** | **639 263** | **249 510** | **389 753** | **332 225** |

Le coût des immobilisations en construction ou en développement, qui n'est pas amorti, s'élève à 190 595 511 $ pour les logiciels et à 741 797 $ pour le matériel lié aux technologies de l'information au 31 mars 2007 (110 191 903 $ et 741 797 $ respectivement au 31 mars 2006). La charge d'amortissement pour l'exercice est de 58 005 644 $ (2006 – 55 603 315 $).

## 6. Obligations au titre d'immobilisations louées

L'Agence a mis sous contrats de location du matériel lié aux technologies de l'information dont la valeur s'élève à 3 761 926 $ et dont l'amortissement cumulé s'élève à 1 142 820 $ au 31 mars 2007 (2 612 160 $ et 165 260 $ respectivement au 31 mars 2006). Les obligations pour les exercices à venir incluent :

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| 2006-2007 | – | 1 032 |
| 2007-2008 | 1 823 | 1 032 |
| 2008-2009 | 761 | 430 |
| Total des versements minimaux de location | 2 584 | 2 494 |
| Moins : intérêts théoriques (4 %) | 74 | 115 |
| **Solde des obligations au titre d'immobilisations louées** | **2 510** | **2 379** |

## 7. Avantages sociaux futurs

(a) Régime de retraite

L'Agence et tous les employés admissibles cotisent au Régime de retraite de la fonction publique dont le promoteur est le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent pour une période maximale de 35 années, à un taux de deux pour cent par année de service ouvrant droit à la retraite, multiplié par la moyenne du salaire des cinq meilleures années de service consécutives. Les prestations sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime des rentes du Québec et sont indexées selon la hausse de l'indice des prix à la consommation.

Les cotisations de l'Agence et des employés au Régime de retraite de la fonction publique au cours de l'exercice se sont élevées à :

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Cotisations patronales | 284 105 | 300 575 |
| Cotisations salariales | 119 018 | 109 087 |

La responsabilité de l'Agence envers le Régime est limitée à ses cotisations. Les surplus ou déficits actuariels sont enregistrés dans les états financiers du gouvernement du Canada.

(b) Indemnités de départ

L'Agence paie des indemnités de départ à ses employés fondées sur l'admissibilité, les années de service et le salaire en fin d'emploi. Ces indemnités de départ ne sont pas capitalisées. Les indemnités seront payées à même les crédits parlementaires futurs. Au 31 mars, les renseignements utiles à l'égard de ces indemnités de départ sont les suivants :

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Indemnités de départ au début de l'exercice | 460 998 | 372 472 |
| Coût de l'exercice | 67 084 | 113 936 |
| Indemnités versées au cours de l'exercice | (33 051) | (25 410) |
| **Indemnités de départ à la fin de l'exercice** | **495 031** | **460 998** |

## 8. Passif net

Le passif net représente le passif de l'Agence, après déduction des actifs non financiers, qui n'a pas encore été financé par des crédits. L'obligation au titre des indemnités de départ, les congés annuels et compensatoires ainsi que les salaires à payer en constituent les principaux éléments. Ces montants seront financés par les crédits parlementaires des exercices ultérieurs à mesure qu'ils seront payés.

## 4. Comptes débiteurs

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Comptes débiteurs – apparentés | 187 991 | 8 044 |
| Comptes débiteurs – tiers | 1 039 | 924 |
| Avances aux employés | 2 193 | 2 093 |
| Trop payés – salaires | 2 548 | 2 556 |
| | 193 771 | 13 617 |
| Moins : provision pour créances douteuses | (368) | (275) |
| | **193 403** | **13 342** |

Depuis le 27 mars 2007, les coûts liés à l'assurance-emploi (AE) sont recouvrés directement du compte d'AE. Comptes débiteurs – apparentés inclut 152 354 000 $ à recevoir du compte d'AE et, conséquemment, les paiements reçus de RHDSC au cours de l'année seront remboursés et ont été comptabilisés dans les comptes créditeurs et charges à payer.

## 5. Immobilisations

| | (en milliers de dollars) | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Catégorie d'actifs** | **Coût d'ouverture** | **Acquisitions (dispositions) nettes** | **Coût de fermeture** | **Amortissement cumulé** | **Valeur comptable nette – 2007** | **Valeur comptable nette – 2006** |
| Matériel, outillage et ameublement | 14 325 | 745 | 15 070 | 10 307 | 4 763 | 4 437 |
| Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne) | 290 070 | 88 054 | 378 124 | 83 880 | 294 244 | 234 145 |
| Véhicules et autres moyens de transport | 2 021 | 406 | 2 427 | 1 193 | 1 234 | 1 118 |
| Matériel lié aux technologies de l'information incluant les immobilisations louées (note 6) | 224 135 | 19 507 | 243 642 | 154 130 | 89 512 | 92 525 |
| **Total** | **530 551** | **108 712** | **639 263** | **249 510** | **389 753** | **332 225** |

Le coût des immobilisations en construction ou en développement, qui n'est pas amorti, s'élève à 190 595 511 $ pour les logiciels et à 741 797 $ pour le matériel lié aux technologies de l'information au 31 mars 2007 (110 191 903 $ et 741 797 $ respectivement au 31 mars 2006). La charge d'amortissement pour l'exercice est de 58 005 644 $ (2006 – 53 603 315 $).

## 6. Obligations au titre d'immobilisations louées

L'Agence a mis sous contrats de location du matériel lié aux technologies de l'information dont la valeur s'élève à 3 761 926 $ et dont l'amortissement cumulé s'élève à 1 142 820 $ au 31 mars 2007 (2 612 160 $ et 163 260 $ respectivement au 31 mars 2006). Les obligations pour les exercices à venir incluent :

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| 2006-2007 | – | 1 032 |
| 2007-2008 | 1 823 | 1 032 |
| 2008-2009 | 761 | 430 |
| Total des versements minimaux de location | 2 584 | 2 494 |
| Moins : intérêts théoriques (4 %) | 74 | 115 |
| **Solde des obligations au titre d'immobilisations louées** | **2 510** | **2 379** |

## 7. Avantages sociaux futurs

(a) Régime de retraite

L'Agence et tous les employés admissibles cotisent au Régime de retraite de la fonction publique dont le promoteur est le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent pour une période maximale de 35 années, à un taux de deux pour cent par année de service ouvrant droit à la retraite, multiplié par la moyenne du salaire des cinq meilleures années de service consécutives. Les prestations sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime des rentes du Québec et sont indexées selon la hausse de l'indice des prix à la consommation.

Les cotisations de l'Agence et des employés au Régime de retraite de la fonction publique au cours de l'exercice se sont élevées à :

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Cotisations patronales | 284 105 | 300 575 |
| Cotisations salariales | 119 018 | 109 087 |

La responsabilité de l'Agence envers le Régime est limitée à ses cotisations. Les surplus ou déficits actuariels sont enregistrés dans les états financiers du gouvernement du Canada.

(b) Indemnités de départ

L'Agence paie des indemnités de départ à ses employés fondées sur l'admissibilité, les années de service et le salaire en fin d'emploi. Ces indemnités de départ ne sont pas capitalisées. Les indemnités seront payées à même les crédits parlementaires futurs. Au 31 mars, les renseignements utiles à l'égard de ces indemnités de départ sont les suivants :

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Indemnités de départ au début de l'exercice | 460 998 | 372 472 |
| Coût de l'exercice | 67 084 | 113 936 |
| Indemnités versées au cours de l'exercice | (33 051) | (25 410) |
| **Indemnités de départ à la fin de l'exercice** | **495 031** | **460 998** |

## 8. Passif net

Le passif net représente le passif de l'Agence, après déduction des actifs non financiers, qui n'a pas encore été financé par des crédits. L'obligation au titre des indemnités de départ, les congés annuels et compensatoires ainsi que les salaires à payer en constituent les principaux éléments. Ces montants seront financés par les crédits parlementaires des exercices ultérieurs à mesure qu'ils seront payés.

## 9. Charges par catégorie

L'état des résultats présente les charges par activité de programme. Le tableau ci-dessous présente les charges par catégorie.

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Personnel | | |
| Salaires | 1 991 198 | 1 943 012 |
| Autres avantages et indemnités (incluant les avantages sociaux tels que décrits dans la note 7) | 848 281 | 935 722 |
| | 2 839 479 | 2 878 734 |
| Locaux | 225 335 | 214 928 |
| Services professionnels et spéciaux | 186 574 | 167 535 |
| Transports et communications | 180 124 | 166 234 |
| Frais d'administration de la taxe de vente fédérale par la province de Québec | 157 369 | 131 403 |
| Services de réparation et d'entretien | 84 048 | 87 634 |
| Achats de matériel | 61 084 | 72 043 |
| Amortissement des immobilisations | 58 006 | 53 603 |
| Fournitures et approvisionnements | 38 163 | 45 392 |
| Autres services | 17 763 | 21 825 |
| Location de matériel et autres | 7 242 | 6 794 |
| Services de publicité, d'imprimerie et services connexes | 5 210 | 4 998 |
| Autres charges | 2 009 | 1 290 |
| Perte sur l'aliénation et la radiation d'immobilisations | 514 | 8 272 |
| **TOTAL DES CHARGES** | **3 862 920** | **3 860 685** |

## 10. Revenus non fiscaux par catégorie

L'état des résultats présente les revenus non fiscaux par activité de programme. Le tableau ci-dessous présente les revenus non fiscaux par catégorie. La nature de chaque catégorie est définie par le traitement comptable permis du point de vue des crédits parlementaires.

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| **Revenus non fiscaux affectés au Crédit 1 – ARC (dépenses de fonctionnement)** | | |
| Frais d'administration de la *Loi sur l'assurance-emploi* | 124 347 | 77 798 |
| Frais d'administration du *Régime de pensions du Canada* | 105 575 | 75 576 |
| | 229 922 | 153 374 |
| **Revenus non fiscaux réutilisables** | | |
| Frais d'administration provenant des provinces et territoires | 30 369 | 29 827 |
| Frais de services | 100 493 | 95 151 |
| Droits relatifs aux décisions anticipées | 2 071 | 1 888 |
| Autres revenus réutilisables | 1 187 | 992 |
| | 134 120 | 127 858 |
| **Revenus non fiscaux non réutilisables** | | |
| Recouvrement des coûts des avantages sociaux | 41 617 | 34 967 |
| Autres revenus non fiscaux | 8 714 | 2 530 |
| | 50 331 | 37 497 |
| **TOTAL DES REVENUS NON FISCAUX** | **414 373** | **318 729** |

## 11. Opérations entre apparentés

En vertu du principe de propriété commune, l'Agence est apparentée à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'Agence bénéficie aussi de services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement tels que présentés dans la partie (a). Les opérations entre apparentés sont conclues dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales normales s'appliquant aux particuliers et entreprises.

(a) Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement :

Au cours de l'exercice, l'Agence a reçu gratuitement divers services d'autres organismes et ministères du gouvernement, notamment :

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Locaux – Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) | 225 335 | 214 928 |
| Cotisations patronales aux régimes de soins de santé et d'avantages sociaux – Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) | 158 610 | 177 879 |
| Services juridiques – Justice Canada | 46 800 | 50 828 |
| Administration des Services de recouvrement national (SRN) – RHDSC[1] | – | 25 951 |
| Services de vérification – Bureau du vérificateur général du Canada | 2 110 | 2 210 |
| Indemnités pour accidents du travail – RHDSC | 1 806 | 2 120 |
| Services de la paye – TPSGC | 1 635 | 1 542 |
| | **436 296** | **475 458** |

[1] Depuis le 1er août 2005, le contrôle et la supervision des SRN ont été transférés de RHDSC à l'Agence. Les crédits parlementaires des SRN ont été transférés à l'Agence à partir du 1er avril 2006 et, conséquemment, ces charges ne constituent plus des services reçus gratuitement.

(b) Soldes des comptes créditeurs et débiteurs à la fin de l'exercice avec des apparentés :

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Comptes débiteurs | 187 991 | 8 044 |
| Comptes créditeurs | 126 101 | 8 749 |

## 12. Conseil de direction

Conformément à la *Loi sur l'ARC*, un Conseil de direction est chargé de la supervision de la structure organisationnelle et de l'administration de l'Agence et de la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés. Les charges de l'exercice liées aux activités du Conseil de direction s'élèvent à 1 406 487 $ (2006 – 1 185 094 $) et sont incluses dans le coût d'exploitation net. Ce montant comprend les paiements au Conseil de direction, au personnel du secrétariat, les charges de déplacements et autres charges.

## 13. Passif éventuel

Dans le cadre de ses activités, l'Agence est la partie défenderesse dans certains litiges en cours ou imminents. La meilleure estimation du montant qui sera versé à l'égard des litiges qui seront probablement perdus est comptabilisée dans les comptes créditeurs et charges à payer. Tous les autres litiges, excluant ceux évalués comme étant improbables d'être perdus, sont considérés comme des passifs éventuels et les montants connexes sont divulgués lorsque le montant de l'éventualité peut être raisonnablement estimé. Au 31 mars 2007, le passif éventuel pour réclamations et litiges en cours ou imminents a été estimé à 61 571 000 $ (49 019 000 $ au 31 mars 2006).

## 9. Charges par catégorie

L'état des résultats présente les charges par activité de programme. Le tableau ci-dessous présente les charges par catégorie.

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Personnel | | |
| Salaires | 1 991 198 | 1 943 012 |
| Autres avantages et indemnités (incluant les avantages sociaux tels que décrits dans la note 7) | 848 281 | 935 722 |
| | 2 839 479 | 2 878 734 |
| Locaux | 225 335 | 214 928 |
| Services professionnels et spéciaux | 186 574 | 167 535 |
| Transports et communications | 180 124 | 166 234 |
| Frais d'administration de la taxe de vente fédérale par la province de Québec | 157 369 | 131 403 |
| Services de réparation et d'entretien | 84 048 | 87 634 |
| Achats de matériel | 61 084 | 72 043 |
| Amortissement des immobilisations | 58 006 | 53 603 |
| Fournitures et approvisionnements | 38 163 | 45 392 |
| Autres services | 17 763 | 21 825 |
| Location de matériel et autres | 7 242 | 6 794 |
| Services de publicité, d'imprimerie et services connexes | 5 210 | 4 998 |
| Autres charges | 2 009 | 1 290 |
| Perte sur l'aliénation et la radiation d'immobilisations | 514 | 8 272 |
| **TOTAL DES CHARGES** | **3 862 920** | **3 860 685** |

## 10. Revenus non fiscaux par catégorie

L'état des résultats présente les revenus non fiscaux par activité de programme. Le tableau ci-dessous présente les revenus non fiscaux par catégorie. La nature de chaque catégorie est définie par le traitement comptable permis du point de vue des crédits parlementaires.

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| **Revenus non fiscaux affectés au Crédit 1 – ARC (dépenses de fonctionnement)** | | |
| Frais d'administration de la *Loi sur l'assurance-emploi* | 124 347 | 77 798 |
| Frais d'administration du *Régime de pensions du Canada* | 105 575 | 75 576 |
| | 229 922 | 153 374 |
| **Revenus non fiscaux réutilisables** | | |
| Frais d'administration provenant des provinces et territoires | 30 369 | 29 827 |
| Frais de services | 100 493 | 95 151 |
| Droits relatifs aux décisions anticipées | 2 071 | 1 888 |
| Autres revenus réutilisables | 1 187 | 992 |
| | 134 120 | 127 858 |
| **Revenus non fiscaux non réutilisables** | | |
| Recouvrement des coûts des avantages sociaux | 41 617 | 34 967 |
| Autres revenus non fiscaux | 8 714 | 2 530 |
| | 50 331 | 37 497 |
| **TOTAL DES REVENUS NON FISCAUX** | **414 373** | **318 729** |

## 11. Opérations entre apparentés

En vertu du principe de propriété commune, l'Agence est apparentée à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'Agence bénéficie aussi de services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement tels que présentés dans la partie (a). Les opérations entre apparentés sont conclues dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales normales s'appliquant aux particuliers et entreprises.

(a) Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement :

Au cours de l'exercice, l'Agence a reçu gratuitement divers services d'autres organismes et ministères du gouvernement, notamment :

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Locaux – Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) | 225 335 | 214 928 |
| Cotisations patronales aux régimes de soins de santé et d'avantages sociaux – Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) | 158 610 | 177 879 |
| Services juridiques – Justice Canada | 46 800 | 50 828 |
| Administration des Services de recouvrement national (SRN) – RHDSC[1] | – | 25 951 |
| Services de vérification – Bureau du vérificateur général du Canada | 2 110 | 2 210 |
| Indemnités pour accidents du travail – RHDSC | 1 806 | 2 120 |
| Services de la paye – TPSGC | 1 635 | 1 542 |
| | **436 296** | **475 458** |

[1] Depuis le 1er août 2005, le contrôle et la supervision des SRN ont été transférés de RHDSC à l'Agence. Les crédits parlementaires des SRN ont été transférés à l'Agence à partir du 1er avril 2006 et, conséquemment, ces charges ne constituent plus des services reçus gratuitement.

(b) Soldes des comptes créditeurs et débiteurs à la fin de l'exercice avec des apparentés :

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Comptes débiteurs | 187 991 | 8 044 |
| Comptes créditeurs | 126 101 | 8 749 |

## 12. Conseil de direction

Conformément à la *Loi sur l'ARC*, un Conseil de direction est chargé de la supervision de la structure organisationnelle et de l'administration de l'Agence et de la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés. Les charges de l'exercice liées aux activités du Conseil de direction s'élèvent à 1 400 487 $ (2006 – 1 185 094 $) et sont incluses dans le coût d'exploitation net. Ce montant comprend les paiements au Conseil de direction, au personnel du secrétariat, les charges de déplacements et autres charges.

## 13. Passif éventuel

Dans le cadre de ses activités, l'Agence est la partie défenderesse dans certains litiges en cours ou imminents. La meilleure estimation du montant qui sera versé à l'égard des litiges qui seront probablement perdus est comptabilisée dans les comptes créditeurs et charges à payer. Tous les autres litiges, excluant ceux évalués comme étant improbables d'être perdus, sont considérés comme des passifs éventuels et les montants connexes sont divulgués lorsque le montant de l'éventualité peut être raisonnablement estimé. Au 31 mars 2007, le passif éventuel pour réclamations et litiges en cours ou imminents a été estimé à 61 571 000 $ (49 019 000 $ au 31 mars 2006).

## 14. Obligations contractuelles

De par leur nature, les activités de l'Agence peuvent donner lieu à des marchés et obligations importants en vertu desquels l'Agence s'engage à effectuer des paiements échelonnés sur plusieurs années, pour la prestation de services et/ou la fourniture de biens. Voici les principales obligations contractuelles, autres que les obligations au titre d'immobilisations louées (note 6), pour lesquelles une estimation raisonnable peut être faite :

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 et suivantes | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | | | | | |
| Contrats de location-exploitation | 1 151 | 337 | 114 | 45 | 14 | 1 661 |
| **Total** | **1 151** | **337** | **114** | **45** | **14** | **1 661** |

## 15. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes avec la présentation utilisée pour l'exercice courant.

# Discussion et analyse de la gestion - Activités de l'Agence

## Introduction

Cette section des états financiers fournit des renseignements supplémentaires non vérifiés sur les activités de l'Agence, telles qu'elles sont présentées dans l'état des résultats – Activités de l'Agence. Les renseignements sont fondés sur une comptabilité d'exercice.

## Gestion de l'Agence

L'augmentation modérée des dépenses de l'Agence de 2005-2006 à 2006-2007 est le résultat de nouvelles initiatives annoncées dans les derniers budgets fédéraux et d'une augmentation des dépenses au niveau des salaires liée aux conventions collectives, contrebalancée par une diminution du coût des indemnités et avantages aux employés, telle qu'elle est détaillée dans l'analyse ci-dessous.

L'augmentation des revenus non fiscaux est principalement attribuable à une augmentation des frais d'administration du Régime de pensions du Canada et de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

## Analyse du coût d'exploitation net

Le coût d'exploitation net de l'Agence en 2006-2007 a diminué de 93 millions de dollars comparativement à 2005-2006. Les charges de l'Agence ont totalisé 3 863 millions de dollars en 2006-2007 et 3 861 millions de dollars en 2005-2006 (voir la note 9 des états financiers – Activités de l'Agence pour la répartition des charges relatives au personnel et autres charges). En déduisant les revenus non fiscaux de 414 millions de dollars (2005-2006 – 319 millions de dollars), le coût d'exploitation net se chiffre à :

| (en milliers de dollars) | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| Charges relatives au personnel | 2 839 479 | 2 878 734 |
| Autres charges | 1 023 441 | 981 951 |
| **Total des charges** | **3 862 920** | **3 860 685** |
| Moins : revenus non fiscaux | 414 373 | 318 729 |
| **Coût d'exploitation net** | **3 448 547** | **3 541 956** |

Les charges de l'Agence, telles qu'elles sont détaillées dans l'état des résultats, sont constituées d'approximativement 74 % de charges relatives au personnel (salaires, autres indemnités et avantages) et 26 % d'autres charges, comme l'illustre dans le tableau ci-dessous.

Les charges relatives au personnel sont le principal inducteur de coûts de l'Agence. Plusieurs facteurs ont eu une influence importante sur la diminution de 39 millions de dollars des charges reliées au personnel en 2006-2007 comparativement à 2005-2006. Ceux-ci comprennent une diminution du coût des avantages aux employés (tels que le régime de pension et les indemnités de départ), partiellement contrebalancée par l'augmentation des coûts des salaires en réponse aux initiatives annoncées lors des derniers budgets fédéraux ainsi qu'à d'autres initiatives telles que la fourniture de services interministérielle, l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario, l'administration de la *Loi de 2006 sur le droit d'exportation de produits de bois d'oeuvre*, de même que les augmentations provenant des conventions collectives.

Les autres charges ont augmenté de 41 millions de dollars. Cela est principalement dû aux frais d'administration de la taxe de vente fédérale par la province de Québec qui ont augmenté approximativement de 26 millions de dollars par rapport à 2005-2006 et aux paiements de 12,4 millions de dollars à des agences de recouvrement privées pour le recouvrement de certains comptes débiteurs. La portion résiduelle des autres charges est liée aux charges relatives au personnel (p. ex. : les frais de voyage des vérificateurs, les ordinateurs, les locaux, le remplacement du mobilier de bureau, etc.).

Les revenus non fiscaux ont augmenté de 96 millions de dollars en 2006-2007 par rapport à 2005-2006. L'augmentation est principalement attribuable à l'augmentation des frais d'administration du Régime de pensions du Canada et de la *Loi sur l'assurance-emploi*. L'Agence a reçu l'approbation du Conseil du Trésor pour augmenter ces frais pour mieux refléter les coûts réels de l'administration de ces programmes.

## 14. Obligations contractuelles

De par leur nature, les activités de l'Agence peuvent donner lieu à des marchés et obligations importants en vertu desquels l'Agence s'engage à effectuer des paiements échelonnés sur plusieurs années, pour la prestation de services et/ou la fourniture de biens. Voici les principales obligations contractuelles, autres que les obligations au titre d'immobilisations louées (note 6), pour lesquelles une estimation raisonnable peut être faite :

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 et suivantes | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | (en milliers de dollars) | | | |
| Contrats de location-exploitation | 1 151 | 337 | 114 | 45 | 14 | 1 661 |
| **Total** | **1 151** | **337** | **114** | **45** | **14** | **1 661** |

## 15. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes avec la présentation utilisée pour l'exercice courant.

# Discussion et analyse de la gestion - Activités de l'Agence

## Introduction

Cette section des états financiers fournit des renseignements supplémentaires non vérifiés sur les activités de l'Agence, telles qu'elles sont présentées dans l'état des résultats – Activités de l'Agence. Les renseignements sont fondés sur une comptabilité d'exercice.

## Gestion de l'Agence

L'augmentation modérée des dépenses de l'Agence de 2005-2006 à 2006-2007 est le résultat de nouvelles initiatives annoncées dans les derniers budgets fédéraux et d'une augmentation des dépenses au niveau des salaires liée aux conventions collectives, contrebalancée par une diminution du coût des indemnités et avantages aux employés, telle qu'elle est détaillée dans l'analyse ci-dessous.

L'augmentation des revenus non fiscaux est principalement attribuable à une augmentation des frais d'administration du Régime de pensions du Canada et de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

## Analyse du coût d'exploitation net

Le coût d'exploitation net de l'Agence en 2006-2007 a diminué de 93 millions de dollars comparativement à 2005-2006. Les charges de l'Agence ont totalisé 3 863 millions de dollars en 2006-2007 et 3 861 millions de dollars en 2005-2006 (voir la note 9 des états financiers – Activités de l'Agence pour la répartition des charges relatives au personnel et autres charges). En déduisant les revenus non fiscaux de 414 millions de dollars (2005-2006 – 319 millions de dollars), le coût d'exploitation net se chiffre à :

| (en milliers de dollars) | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| Charges relatives au personnel | 2 839 479 | 2 878 734 |
| Autres charges | 1 023 441 | 981 951 |
| **Total des charges** | **3 862 920** | **3 860 685** |
| Moins : revenus non fiscaux | 414 373 | 318 729 |
| **Coût d'exploitation net** | **3 448 547** | **3 541 956** |

Les charges de l'Agence, telles qu'elles sont détaillées dans l'état des résultats, sont constituées d'approximativement 74 % de charges relatives au personnel (salaires, autres indemnités et avantages) et 26 % d'autres charges, comme l'illustre le tableau ci-dessous.

Les charges relatives au personnel sont le principal inducteur de coûts de l'Agence. Plusieurs facteurs ont eu une influence importante sur la diminution de 39 millions de dollars des charges reliées au personnel en 2006-2007 comparativement à 2005-2006. Ceux-ci comprennent une diminution du coût des avantages aux employés (tels que le régime de pension et les indemnités de départ), partiellement contrebalancée par l'augmentation des coûts des salaires en réponse aux initiatives annoncées lors des derniers budgets fédéraux ainsi qu'à d'autres initiatives telles que la fourniture de services interministérielle, l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario, l'administration de la *Loi de 2006 sur le droit d'exportation de produits de bois d'œuvre*, de même que les augmentations provenant des conventions collectives.

Les autres charges ont augmenté de 41 millions de dollars. Cela est principalement dû aux frais d'administration de la taxe de vente fédérale par la province de Québec qui ont augmenté approximativement de 26 millions de dollars par rapport à 2005-2006 et aux paiements de 12,4 millions de dollars à des agences de recouvrement privées pour le recouvrement de certains comptes débiteurs. La portion résiduelle des autres charges est liée aux charges relatives au personnel (p. ex. : les frais de voyage des vérificateurs, les ordinateurs, les locaux, le remplacement du mobilier de bureau, etc.).

Les revenus non fiscaux ont augmenté de 96 millions de dollars en 2006-2007 par rapport à 2005-2006. L'augmentation est principalement attribuable à l'augmentation des frais d'administration du Régime de pensions du Canada et de la *Loi sur l'assurance-emploi*. L'Agence a reçu l'approbation du Conseil du Trésor pour augmenter ces frais pour mieux refléter les coûts réels de l'administration de ces programmes.

**Figure 23** Total des charges

Total de 3 663 M$

Total de 3 661 M$

**Figure 23** Total des charges

# Agence du revenu du Canada
# États financiers – Activités administrées

Vérificatrice générale du Canada
Auditor General of Canada

## RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada
et au ministre du Revenu national

J'ai vérifié l'état de l'actif et du passif administrés de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2007 et les états des revenus administrés, des charges et recouvrements administrés et des flux de trésorerie administrés de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces informations financières incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces informations financières en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les informations financières sont exemptes d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les informations financières. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des informations financières.

À mon avis, ces états donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de l'actif et du passif administrés de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2007 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie administrés pour l'exercice terminé à cette date selon les conventions comptables énoncées à la note 2 afférente aux états.

La vérificatrice générale du Canada,

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA

Ottawa, Canada
Le 22 août 2007

# Agence du revenu du Canada
## État de l'actif et du passif administrés

au 31 mars
(en milliers de dollars)

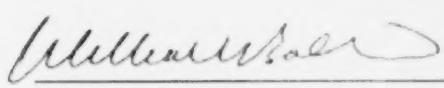
| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| **ACTIF ADMINISTRÉ** | | |
| Encaisse | 3 449 847 | 4 874 315 |
| Montants à recevoir des contribuables (après déduction de la provision pour créances douteuses de 6 392 320 $ en 2007 et 4 658 766 $ en 2006) (note 3) | 65 197 183 | 57 941 979 |
| **TOTAL DE L'ACTIF** | **68 647 030** | **62 816 294** |
| **PASSIF ADMINISTRÉ** | | |
| Sommes à payer aux contribuables (note 4) | 41 353 461 | 38 374 719 |
| Sommes à payer aux provinces (note 5) | 415 078 | 211 037 |
| Comptes de dépôt (note 6) | 56 927 | 49 646 |
| | 41 825 466 | 38 635 402 |
| Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers (note 7) | 26 821 564 | 24 180 892 |
| **TOTAL DU PASSIF** | **68 647 030** | **62 816 294** |

Passifs éventuels (note 8)

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

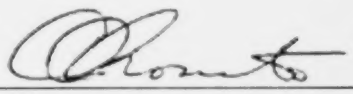
Approuvé par :

Le commissaire et premier dirigeant,



William V. Baker

La présidente du Conseil de direction,



Connie I. Roveto, IAS.A

## Agence du revenu du Canada
## État des revenus administrés

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| **Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral** | | |
| Impôt sur le revenu | | |
| Particuliers et fiducies | 110 574 565 | 103 808 232 |
| Sociétés | 37 745 403 | 31 724 042 |
| Non-résidents | 4 876 871 | 4 528 564 |
| | 153 196 839 | 140 060 838 |
| Autres taxes et droits | | |
| Taxe sur les produits et services (note 9) | 11 108 769 | 10 987 350 |
| Taxes sur l'énergie | 5 070 665 | 5 023 167 |
| Autres taxes et droits d'accise | 3 189 945 | 4 227 084 |
| Droits divers (note 10) | 1 080 083 | 353 006 |
| | 20 449 462 | 20 590 607 |
| Total des revenus fiscaux | 173 646 301 | 160 651 445 |
| Cotisations d'assurance-emploi | 17 109 170 | 16 916 659 |
| Intérêts, pénalités et autres revenus (note 11) | 4 150 639 | 3 089 077 |
| **Revenus administrés au nom du gouvernement du Canada** | **194 906 110** | **180 657 181** |
| Créances douteuses (note 3) | (3 478 000) | (809 890) |
| Charge d'intérêts | (716 913) | (576 087) |
| **Revenus nets administrés au nom du gouvernement du Canada** | **190 711 197** | **179 271 204** |
| **Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations** | | |
| Impôt sur le revenu | | |
| Particuliers et fiducies | 47 201 421 | 43 607 960 |
| Sociétés | 3 995 943 | 3 913 990 |
| | 51 197 364 | 47 521 950 |
| Taxe de vente harmonisée | 942 514 | 848 554 |
| Autres revenus (note 12) | 216 323 | 213 758 |
| **Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations** | **52 356 201** | **48 584 262** |
| **Revenus nets administrés au nom du Régime de pensions du Canada** (note 13) | **32 355 092** | **30 115 983** |
| **Total des revenus nets administrés** | **275 422 490** | **257 971 449** |

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

## Agence du revenu du Canada
## État des charges et recouvrements administrés

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| **Charges administrées au nom du gouvernement fédéral** | | |
| Prestations fiscales pour enfants | 9 429 887 | 9 199 805 |
| Prestation universelle pour la garde d'enfants | 1 784 359 | – |
| Allocations spéciales pour enfants | 197 768 | 169 611 |
| Prestations pour les coûts de l'énergie | 4 073 | 357 654 |
| Allocation pour frais de chauffage | 1 719 | 2 721 |
| Transferts aux provinces des droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre | 206 529 | – |
| **Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral** | | |
| Prestations de la sécurité de la vieillesse | (1 087 335) | (911 379) |
| Prestations d'assurance-emploi | (160 953) | (119 717) |
| **Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement fédéral** | **10 376 047** | **8 698 695** |
| **Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux** | | |
| Programmes de prestations familiales | 179 720 | 217 149 |
| Paiements au titre des factures d'électricité résidentielle de l'Ontario | 102 603 | – |
| Remise sur les ressources de l'Alberta | 27 335 | 1 257 644 |
| Crédits sur la taxe de ventes | 47 407 | 47 387 |
| **Charges nettes administrées au nom des provinces et des territoires** | **357 065** | **1 522 180** |
| **Total des charges et des recouvrements nets administrés** | **10 733 112** | **10 220 875** |

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

## Agence du revenu du Canada
## État des flux de trésorerie administrés

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| **Total des revenus nets administrés** | 275 422 490 | 257 971 449 |
| Revenus provinciaux payés directement aux provinces : | | |
| Revenus administrés au titre de l'indemnisation des accidentés du travail de la Nouvelle-Écosse (note 12) | (205 449) | (202 709) |
| Total des charges et recouvrements nets administrés | (10 733 112) | (10 220 875) |
| Variation de l'actif et du passif administrés : | | |
| Variation de l'encaisse | 1 424 468 | (653 384) |
| Variation des sommes à recevoir des contribuables après déduction de la provision pour créances douteuses | (7 255 204) | (5 412 415) |
| Variation des sommes à payer aux contribuables | 2 978 742 | 2 750 804 |
| Variation des sommes à payer aux provinces | 204 041 | 79 141 |
| Variation des comptes de dépôt | 7 281 | 9 449 |
| **Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada** | **261 843 257** | **244 321 460** |
| Composés des sommes suivantes : | | |
| Dépôts en espèces au Trésor | 346 302 126 | 327 669 504 |
| Remboursements et paiements effectués à même le Trésor | (84 458 869) | (83 348 044) |
| **Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada** | **261 843 257** | **244 321 460** |

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

# Agence du revenu du Canada

## Notes afférentes aux états financiers – Activités administrées

### 1. Pouvoirs et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (« l'Agence »), qui se nommait auparavant l'Agence des douanes et du revenu du Canada, a été formée le 1er novembre 1999 en vertu de la *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada (Loi sur l'ADRC)* à titre de mandataire de Sa Majesté au Canada. Le 12 décembre 2005, la *Loi sur l'ADRC* a été modifiée et se nomme maintenant la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada (Loi sur l'ARC)*. L'Agence est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre du Revenu national.

Le mandat de l'Agence consiste à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, ainsi que d'autres lois connexes. L'Agence fournit appui, conseils et services, dans le cadre de :

(a) l'administration et l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;

(b) la mise en oeuvre de toute entente conclue entre elle ou le gouvernement fédéral et le gouvernement d'une province ou un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada et portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'une taxe, d'un impôt ou d'un programme;

(c) la mise en oeuvre de toute entente ou tout accord conclu entre elle et un ministère ou organisme fédéral portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'un programme;

(d) la mise en oeuvre de toute entente conclue entre le gouvernement fédéral et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'Agence perçoit des revenus, y compris l'impôt sur le revenu et les taxes de vente, les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) et les cotisations d'assurance-emploi (AE), administre des lois fiscales, exécute certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations et perçoit des montants pour d'autres groupes ou organismes. Elle est responsable d'administrer et d'exécuter les lois ou parties de lois suivantes : la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi sur l'ARC*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, l'article 2 de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées), la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi de 2006 sur le droit à l'exportation de produits de bois d'oeuvre*, la *Loi sur la prestation universelle pour la garde d'enfants* et d'autres lois.

Au Québec, le ministère du Revenu du Québec (MRQ) intervient au nom de l'Agence pour l'administration et l'exécution de la TPS. L'Agence supervise les transferts de fonds effectués par le MRQ, déclare les revenus de la TPS administrés en son nom, autorise les remboursements et transfère les fonds nécessaires du Trésor au MRQ en vue de l'émission des remboursements.

Le mandat de l'Agence à l'égard de l'administration des lois douanières se limite aux fonctions de recouvrement en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, depuis le 1er août 2005, l'Agence fournit au ministère des Ressources humaines et du Développement social Canada (RHDSC) des services de recouvrement pour certaines créances en vertu de diverses lois.

## 2. Résumé des principales conventions comptables

Aux fins d'information financière, les activités de l'Agence sont présentées selon les activités administrées et les activités de l'Agence. Les états financiers des activités administrées incluent les revenus et les charges gérés pour des tiers, tels le gouvernement fédéral, une province, un territoire ou tout autre organisme pour lesquels les dépôts et/ou déboursés connexes sont traités par l'Agence par l'entremise du Trésor. Les activités administrées telles que les services de recouvrement pour d'autres organismes, où les montants recouvrés sont déposés directement au crédit de l'organisme responsable sans être comptabilisés dans les livres de l'Agence, ne sont pas comptabilisées dans les états financiers des activités administrées. Les états financiers des activités de l'Agence incluent les revenus et les charges d'exploitation administrés par l'Agence qui servent à la gestion de l'organisation. La séparation des activités administrées et des activités de l'Agence a pour but de faciliter, entre autres choses, l'évaluation du rendement de l'Agence sur le plan administratif dans l'exécution de son mandat.

Aux termes de l'alinéa 88(2) a) de la *Loi sur l'ARC*, les états financiers des activités administrées sont préparés en conformité avec des principes comptables conformes à ceux qui sont appliqués dans l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Le but de ces états financiers est de présenter les revenus et les charges fiscaux ainsi que l'actif et le passif que l'Agence administre au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux et d'autres organismes. Un résumé des principales conventions comptables suit :

### (a) Constatation des revenus

Les revenus sont constatés dans l'exercice où a lieu l'événement qui les génère. Pour chacune des sources spécifiques de revenus, les conventions suivantes s'appliquent.

(i) Impôt sur le revenu, cotisations au Régime de pensions du Canada et cotisations d'assurance-emploi :

Les revenus visés par l'impôt sur le revenu sont constatés au moment où le contribuable a gagné un revenu assujetti à l'impôt. On détermine le revenu gagné après déductions d'impôt et crédits autorisés en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, y compris l'impôt remboursable résultant des activités de l'exercice courant. Les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) sont constatées en tant que revenu au moment où l'employé ou le travailleur autonome gagne un revenu ouvrant droit à pension. Les cotisations d'assurance-emploi (AE) sont constatées en tant que revenu au moment où l'employé a gagné les gains assurables.

Ces revenus sont calculés d'après les montants faisant l'objet d'une cotisation ou d'une nouvelle cotisation, et des montants estimatifs qui n'ont pas encore fait l'objet d'une cotisation ou d'une nouvelle cotisation, en fonction des paiements reçus qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars. Les revenus de l'exercice comprennent également des ajustements entre les revenus estimatifs des exercices précédents et les montants actuels, ainsi que des revenus provenant de nouvelles cotisations se rapportant à des exercices antérieurs. Aucune autre estimation pour de nouvelles cotisations n'est effectuée à l'exception des cas où les montants qui ont déjà fait l'objet d'un avis de cotisation pour lesquels il y a opposition ou appel devant les diverses cours et lorsqu'une estimation raisonnable du redressement peut être déterminée.

Les nouvelles cotisations comprennent les changements apportés aux impôts à payer déjà cotisés à la demande des contribuables, par exemple pour demander un report rétrospectif d'une perte, ou sont amorcées par l'Agence en raison de l'application des procédures d'observation en matière de déclaration, par exemple dans le cadre des vérifications auprès des contribuables.

(ii) Autres taxes et droits :

Les revenus provenant de la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) sur les biens et les services nationaux sont comptabilisés au moment de la vente des biens ou de la prestation des services. Les revenus sont présentés après déduction des crédits de taxe sur les intrants (CTI), des remboursements de TPS et du crédit trimestriel de TPS. Les CTI représentent le recouvrement de TPS/TVH versée ou exigible sur les achats liés aux activités du commerce intérieur et de l'importation des contribuables. Le crédit trimestriel de TPS est comptabilisé dans l'exercice auquel il se rapporte. Il vise à compenser la charge fiscale des particuliers et des familles à faible revenu.

Pour les taxes d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable vend les marchandises imposables en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Pour les droits d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable fabrique les marchandises imposables en vertu de la *Loi sur l'accise* et de la *Loi de 2001 sur l'accise*.

Ces revenus sont calculés d'après les montants faisant l'objet d'une cotisation et les montants estimatifs qui n'ont pas encore fait l'objet d'une cotisation en fonction des paiements reçus qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars.

Les revenus provenant de droits divers sont constatés lorsque ceux-ci sont gagnés.

(iii) Intérêts, pénalités et autres revenus :

Les intérêts, pénalités et autres revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés. Les revenus d'intérêts et de pénalités sont présentés comme revenus administrés pour le gouvernement fédéral selon les conditions des accords de perception fiscale avec les provinces et les territoires. Les intérêts et les pénalités sont comptabilisés après déduction des sommes auxquelles l'Agence renonce en vertu des différentes lois fiscales.

(iv) Définition du terme « cotisation » :

La cotisation (ou la nouvelle cotisation) d'impôt ou de taxe désigne l'ensemble des décisions prises et mesures entreprises par le ministre du Revenu national et les agents de l'Agence en vertu des lois ou des articles de lois fédérales, provinciales et territoriales administrées par l'Agence pour établir le montant de l'impôt à payer par les contribuables. Dans le cadre de la vérification des déclarations des contribuables, l'Agence utilise les dispositions applicables des différentes lois fiscales qu'elle administre, ainsi que d'autres critères élaborés à l'interne et visant à respecter essentiellement les dispositions des lois fiscales.

(v) Intégralité des revenus fiscaux :

Le régime fiscal canadien est fondé sur un système d'autocotisation qui requiert que les contribuables connaissent les lois fiscales et qu'ils s'y conforment. Ceci a une incidence sur l'intégralité des revenus fiscaux lorsque les contribuables ne se conforment pas aux lois, par exemple, lorsqu'ils ne déclarent pas la totalité de leurs revenus. L'Agence a institué des systèmes et des contrôles visant à détecter et à redresser les situations où les contribuables ne se conforment pas aux diverses lois qu'elle administre, dont la vérification des documents des contribuables lorsque l'Agence le juge nécessaire. Ces procédures ne sont pas conçues de manière à trouver toutes les sources de revenus non déclarées ou d'autres cas d'inobservation des lois fiscales. L'Agence n'estime pas les impôts et taxes non déclarés.

**(b) Charges**

(i) Charge d'intérêts :

L'Agence encourt des intérêts lorsqu'il y a retard dans le versement des remboursements, en raison, surtout, du règlement des dossiers de longue date d'impôt des sociétés qui est en faveur du contribuable. Les intérêts s'accumulent à compter de la date de paiement du premier acompte provisionnel d'impôt, jusqu'à la date à laquelle le cas est réglé, auquel moment ils sont comptabilisés par l'Agence.

(ii) Charges administrées :

Les charges relatives aux prestations fiscales pour enfants, à la prestation universelle pour la garde d'enfants, aux prestations pour les coûts de l'énergie, aux allocations spéciales pour enfants et aux charges administrées pour les provinces et les territoires sont comptabilisées dans l'exercice auquel elles se rapportent, en fonction de la période où l'on avait déterminé que les bénéficiaires étaient admissibles à la prestation ou aux allocations. Les transferts aux provinces relatifs aux droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre sont passés en charges au cours du même exercice que les revenus connexes d'imposition sur l'exportation de produits de bois d'oeuvre sont constatés.

(iii) Recouvrements administrés :

Les recouvrements au titre des paiements de la Sécurité de la vieillesse et des prestations d'assurance-emploi sont constatés lorsqu'ils sont cotisés, y compris une estimation des montants non encore cotisés. Seuls les recouvrements cotisés dans le cadre du régime fiscal des particuliers sont comptabilisés par l'Agence. Les recouvrements établis par d'autres ministères fédéraux ne sont pas comptabilisés dans les présents états financiers.

**(c) Encaisse**

L'encaisse représente les montants reçus dans les bureaux de l'Agence ou par des agents de l'Agence au 31 mars, mais non encore déposés au crédit du Trésor du gouvernement du Canada.

**(d) Sommes à recevoir des contribuables**

Les sommes à recevoir des contribuables représentent les revenus fiscaux et les autres revenus cotisés ou estimés par l'Agence, mais non encore perçus. Une part importante du solde des créances s'explique par la comptabilisation des montants se rapportant à l'exercice en cours, mais dont le paiement n'est pas exigible des contribuables avant l'exercice suivant.

**(e) Provision pour créances douteuses**

La provision pour créances douteuses est la meilleure estimation faite par la direction de la possibilité de recouvrer les montants cotisés, mais non encore payés. La provision pour créances douteuses comprend deux éléments. Un taux général de provision est calculé après l'examen périodique d'un échantillon de comptes débiteurs dont le solde est inférieur à 10 millions de dollars. Une provision particulière est calculée après l'examen annuel de tous les comptes de plus de 10 millions de dollars.

On ajoute à la provision pour créances douteuses une charge annuelle pour les créances douteuses et on en soustrait les montants radiés en cours d'exercice parce qu'ils sont irrécouvrables. La charge annuelle est présentée dans l'état des revenus administrés parce qu'elle est associée à l'administration des revenus fiscaux et non fiscaux et qu'elle n'est liée à aucune charge de programme. À l'exception de la portion reliée aux cotisations au RPC, elle est imputée entièrement aux revenus administrés pour le gouvernement fédéral parce que ce dernier assume tous les risques liés au recouvrement, conformément aux accords de perception fiscale conclus avec les provinces et les territoires.

**(f) Montants à payer aux contribuables**

Les montants à payer aux contribuables représentent les remboursements et les intérêts connexes ou estimés par l'Agence, mais non versés au 31 mars. Une part importante des montants à payer s'explique par la comptabilisation des montants se rapportant à l'exercice écoulé, mais dont le paiement n'est pas exigible avant l'exercice suivant. Elle comprend notamment les remboursements découlant des cotisations effectuées après le 31 mars et l'estimation des remboursements des impôts sur le revenu des particuliers et des sociétés non encore cotisés.

**(g) Passifs éventuels**

Les passifs éventuels sont des obligations possibles qui découlent, par exemple, d'impôts déjà cotisés et comptabilisés dans les revenus et qui peuvent devenir des obligations réelles, selon que certains événements futurs se produisent ou non. Dans la mesure où l'événement futur risque de se produire ou de ne pas se produire, et si l'on peut établir une estimation raisonnable de la perte, on comptabilise un passif. Si la probabilité de l'événement ne peut être déterminée ou qu'il est impossible de faire une estimation raisonnable du montant, l'éventualité est indiquée dans les notes afférentes aux états financiers.

**(h) Incertitude relative à la mesure**

La préparation des présents états financiers oblige la direction à faire des estimations et à formuler des hypothèses qui influent sur l'actif, le passif, les revenus et les charges et les recouvrements comptabilisés. On a recours à des estimations pour comptabiliser les revenus fiscaux et les montants connexes à recevoir et à payer qui n'ont pas fait l'objet d'une cotisation, ainsi que la provision pour créances douteuses. Les résultats réels pourraient différer des montants estimatifs, et tout écart serait alors enregistré dans l'exercice où les résultats réels sont déterminés. L'effet des changements apportés aux estimations et aux hypothèses dans les exercices ultérieurs pourrait être important. Au moment de préparer ces états financiers, la direction considérait que les estimations et les hypothèses étaient raisonnables.

### 3. Montants à recevoir des contribuables

Le tableau ci-après renferme des détails sur les montants à recevoir des contribuables tel que présentés dans l'état de l'actif et du passif administrés. Ces montants comprennent les intérêts et pénalités connexes à recevoir. Les montants à recevoir des particuliers et des employeurs comprennent les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations d'assurance-emploi, s'il y a lieu.

| | 2007 | | | 2006 |
|---|---|---|---|---|
| | Brut | Provision pour créances douteuses | Net | Net |
| | (en milliers de dollars) | | | |
| Impôts sur le revenu | | | | |
| Particuliers | 34 920 455 | (3 490 428) | 31 430 027 | 28 926 720 |
| Employeurs | 14 562 102 | (555 087) | 14 007 015 | 13 496 637 |
| Sociétés | 9 665 131 | (1 054 676) | 8 610 455 | 5 870 790 |
| Non-résidents | 1 080 277 | (65 755) | 1 014 522 | 906 302 |
| TPS | 10 338 439 | (1 204 240) | 9 134 199 | 8 075 915 |
| Taxes, droits d'accise et droits divers | 1 023 099 | (22 134) | 1 000 965 | 665 615 |
| **Total** | **71 589 503** | **(6 392 320)** | **65 197 183** | **57 941 979** |

Variations de la provision pour créances douteuses :

| | Provision pour créances douteuses 1er avril 2006 | Créances douteuses | Radiations | Provision pour créances douteuses 31 mars 2007 |
|---|---|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | | | |
| Impôts sur le revenu | | | | |
| Particuliers | (2 082 981) | (2 294 359) | 886 912 | (3 490 428) |
| Employeurs | (375 527) | (381 280) | 201 720 | (555 087) |
| Sociétés | (1 209 116) | (182 261) | 336 701 | (1 054 676) |
| Non-résidents | (60 068) | (10 868) | 5 181 | (65 755) |
| TPS | (907 343) | (710 087) | 413 190 | (1 204 240) |
| Taxes, droits d'accise et droits divers | (23 731) | 608 | 989 | (22 134) |
| **Total** | **(4 658 766)** | **(3 578 247)** | **1 844 693** | **(6 392 320)** |

Le montant de la provision de 3 578 millions de dollars (840 millions de dollars pour 2006) présenté ci-dessus comprend un montant de 3 478 millions (810 millions pour 2006) imputé aux revenus administrés au nom du gouvernement fédéral (voir note 2 e)) et un montant de 100 millions (30 millions pour 2006) imputé aux revenus administrés au nom du Régime de pensions du Canada (voir note 13).

## 3. Montants à recevoir des contribuables

Le tableau ci-après renferme des détails sur les montants à recevoir des contribuables tel que présentés dans l'état de l'actif et du passif administrés. Ces montants comprennent les intérêts et pénalités connexes à recevoir. Les montants à recevoir des particuliers et des employeurs comprennent les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations d'assurance-emploi, s'il y a lieu.

| | 2007 | | | 2006 |
|---|---|---|---|---|
| | Brut | Provision pour créances douteuses | Net | Net |
| | (en milliers de dollars) | | | |
| Impôts sur le revenu | | | | |
| Particuliers | 34 920 455 | (3 490 428) | 31 430 027 | 28 926 720 |
| Employeurs | 14 562 102 | (555 087) | 14 007 015 | 13 496 637 |
| Sociétés | 9 665 131 | (1 054 676) | 8 610 455 | 5 870 790 |
| Non-résidents | 1 080 277 | (65 755) | 1 014 522 | 906 302 |
| TPS | 10 338 439 | (1 204 240) | 9 134 199 | 8 075 915 |
| Taxes, droits d'accise et droits divers | 1 023 099 | (22 134) | 1 000 965 | 665 615 |
| **Total** | **71 589 503** | **(6 392 320)** | **65 197 183** | **57 941 979** |

Variations de la provision pour créances douteuses :

| | Provision pour créances douteuses 1er avril 2006 | Créances douteuses | Radiations | Provision pour créances douteuses 31 mars 2007 |
|---|---|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | | | |
| Impôts sur le revenu | | | | |
| Particuliers | (2 082 981) | (2 294 359) | 886 912 | (3 490 428) |
| Employeurs | (375 527) | (381 280) | 201 720 | (555 087) |
| Sociétés | (1 209 116) | (182 261) | 336 701 | (1 054 676) |
| Non-résidents | (60 068) | (10 868) | 5 181 | (65 755) |
| TPS | (907 343) | (710 087) | 413 190 | (1 204 240) |
| Taxes, droits d'accise et droits divers | (23 731) | 608 | 989 | (22 134) |
| **Total** | **(4 658 766)** | **(3 578 247)** | **1 844 693** | **(6 392 320)** |

Le montant de la provision de 3 578 millions de dollars (840 millions de dollars pour 2006) présenté ci-dessus comprend un montant de 3 478 millions (810 millions pour 2006) imputé aux revenus administrés au nom du gouvernement fédéral (voir note 2 e)) et un montant de 100 millions (30 millions pour 2006) imputé aux revenus administrés au nom du Régime de pensions du Canada (voir note 13).

## 4. Sommes à payer aux contribuables

Le tableau ci-après renferme des détails sur les sommes à payer aux contribuables telles que présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés :

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Particuliers, employeurs et non-résidents | 24 757 375 | 23 191 878 |
| Sociétés | 10 328 521 | 7 922 380 |
| TPS | 6 192 111 | 7 203 655 |
| Taxes, droits d'accise et droits divers | 75 454 | 56 806 |
| **Total** | **41 353 461** | **38 374 719** |

## 5. Sommes à payer aux provinces

Le tableau ci-après renferme des détails sur les sommes à payer aux provinces telles que présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés :

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre après déduction des frais engagés par le gouvernement fédéral | 206 529 | – |
| Sommes à payer au Québec : | | |
| Retenues de l'impôt sur le revenu des particuliers | 140 272 | 136 514 |
| Remboursements de la TPS par le Québec | 66 663 | 73 886 |
| Indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse | 1 575 | 755 |
| Fonds ontarien d'initiative | 39 | (118) |
| **Total** | **415 078** | **211 037** |

Les sommes à verser aux provinces, aux territoires et aux autres organismes, et qui sont régies par d'autres ministères, par exemple le ministère des Finances pour les impôts des provinces, des territoires et des Premières nations, ne sont pas comptabilisées dans les présents états financiers, puisqu'elles ne relèvent pas de la compétence de l'Agence.

## 6. Comptes de dépôt

Les comptes de dépôt sont établis afin de comptabiliser les sommes en espèces et les titres exigés en guise de garantie de paiement par les non-résidents en ce qui a trait à la TPS ainsi que par les détenteurs de licence en ce qui a trait aux taxes d'accises, qui sont dans les deux cas exigibles en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Le tableau ci-après renferme l'activité sur les comptes de dépôt tels que présentés dans l'état de l'actif et du passif administrés :

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Solde au début de l'exercice | 51 279 | 41 888 |
| Encaissements et autres crédits | 16 957 | 21 163 |
| Paiements et autres charges | (9 584) | (11 772) |
| **Solde à la fin de l'exercice** | **58 652** | **51 279** |
| Titres détenus en fiducie | (1 725) | (1 633) |
| **Total des comptes de dépôt nets** | **56 927** | **49 646** |

## 7. Somme nette due au Trésor

La somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers est constituée de l'écart entre les actifs administrés (impôts non encore encaissés et/ou déposés au Trésor) et les autres passifs administrés que l'Agence doit payer à même le Trésor.

Le montant net déposé au Trésor du gouvernement du Canada comprend toutes les sommes encaissées par l'Agence et déposées pendant l'exercice au Trésor au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, des territoires et d'autres organisations, moins les remboursements et les déboursés émis par le Trésor au cours de l'exercice.

L'évolution de la somme due au Trésor pendant l'exercice est présentée ci-après :

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers au début de l'exercice | 24 180 892 | 20 954 487 |
| Total des revenus nets administrés | 275 422 490 | 257 971 449 |
| Revenus provinciaux versés directement aux provinces : | | |
| Revenus administrés au titre de l'indemnisation des accidentés du travail de la Nouvelle-Écosse (note 12) | (205 449) | (202 709) |
| Total des charges et recouvrements nets administrés | (10 733 112) | (10 220 875) |
| Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada | (261 843 257) | (244 321 460) |
| **Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers à la fin de l'exercice** | **26 821 564** | **24 180 892** |

## 8. Passifs éventuels

Les passifs éventuels comprennent les impôts qui ont déjà fait l'objet de cotisations, mais pour lesquels il y a opposition ou appel devant la Cour canadienne de l'impôt, la Cour fédérale du Canada ou la Cour suprême du Canada. Au 31 mars 2007, le montant contesté auprès de l'Agence s'élevait à 10 027 millions de dollars (9 694 millions pour 2006) et un montant de 2 164 millions de dollars faisait l'objet d'appels devant les tribunaux (1 742 millions pour 2006). L'Agence a comptabilisé au poste des sommes à payer aux contribuables, les montants estimatifs faisant l'objet d'oppositions ou d'appels qui pourraient être perdus selon toute probabilité et qu'il est possible d'évaluer avec suffisamment de certitude.

## 9. Revenus de la taxe sur les produits et services

La TPS présentée à l'état des revenus administrés est nette des crédits de taxe sur les intrants (CTI) et des crédits de taxes trimestriels de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu administrés par l'Agence. Ces revenus n'incluent pas les revenus de TPS sur les importations de 21 368 millions de dollars en 2007 (23 253 millions en 2006) qui sont administrés et présentés par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). L'Agence du revenu du Canada a l'entière responsabilité de l'administration de tous les CTI incluant ceux réclamés sur les marchandises importées. Les CTI sur les importations ne sont pas comptabilisés séparément des CTI de la TPS pour les opérations intérieures.

Le tableau ci-après renferme des détails sur les revenus de TPS administrés par l'Agence pour le gouvernement fédéral tels que présentés dans l'état des revenus administrés :

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| TPS nette des CTI | 19 348 704 | 19 393 254 |
| Remboursements de la TPS | (4 776 014) | (5 004 412) |
| Crédits de taxes trimestriels de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu | (3 463 921) | (3 401 492) |
| **Revenus nets de TPS** | **11 108 769** | **10 987 350** |

## 10. Droits divers

Le tableau ci-après renferme des détails sur les droits divers administrés par l'Agence pour le gouvernement fédéral tels que présentés dans l'état des revenus administrés :

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Droit sur les remboursements de dépôts douaniers pour le bois d'oeuvre | 494 306 | – |
| Droit pour la sécurité des passagers du transport aérien | 357 096 | 353 006 |
| Droit à l'exportation de produits de bois d'oeuvre | 228 681 | – |
| **Total** | **1 080 083** | **353 006** |

En vertu de la *Loi de 2006 sur le droit à l'exportation de produits de bois d'oeuvre*, l'Agence a cotisé des droits de 494 millions de dollars sur des remboursements uniques de certains types de dépôts douaniers associés au bois d'oeuvre résineux payés aux États-Unis. Ces droits ne s'appliquent qu'aux personnes désignées qui n'ont pas opté de vendre leur droit sur le remboursement du dépôt douanier au moyen du système de remboursement alternatif géré par le gouvernement du Canada.

Le revenu brut associé au droit d'exportation de produits de bois d'oeuvre s'élève à 229 millions de dollars pour l'année. De ce montant, quelque 207 millions de dollars étaient payables aux provinces participantes à la fin de l'exercice.

## 11. Intérêts, pénalités et autres revenus

Plusieurs lois fiscales confèrent à l'Agence le pouvoir, dans certains cas, d'exiger des intérêts et pénalités sur les impôts à payer et les règlements que les contribuables n'ont pas respectés. L'Agence peut renoncer aux intérêts et pénalités qui seraient normalement réclamés dans certaines circonstances, par exemple lorsqu'il y a des retards dans le traitement des opérations, en cas de difficultés financières des contribuables ou dans d'autres circonstances exceptionnelles.

Les autres revenus comprennent des charges et des frais divers tels que des amendes imposées par un tribunal et des frais d'administration pour des effets de paiement non honorés.

Le tableau ci-après renferme des détails sur les intérêts, les pénalités et les autres revenus administrés par l'Agence pour le gouvernement fédéral tels que présentés dans l'état des revenus administrés :

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Intérêts et pénalités bruts | 4 498 333 | 3 593 428 |
| Intérêts et pénalités renoncés en vertu des pouvoirs conférés par la : | | |
| *Loi de l'impôt sur le revenu* | (321 112) | (492 926) |
| *Loi sur la taxe d'accise* | (35 941) | (27 108) |
| | (357 053) | (520 034) |
| Intérêts et pénalités nets | 4 141 280 | 3 073 394 |
| Autres revenus | 9 359 | 15 683 |
| **Intérêts, pénalités et autres revenus** | **4 150 639** | **3 089 077** |

## 12. Autres revenus

Le tableau ci-après renferme des détails sur les autres revenus administrés par l'Agence au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations tels que présentés dans l'état des revenus administrés :

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse | 205 449 | 202 709 |
| Taxes de vente des Premières nations et TPS | 9 442 | 8 878 |
| Impôts sur le revenu des Premières nations | 1 432 | 2 171 |
| **Total** | **216 323** | **213 758** |

## 13. Revenus nets administrés au nom du Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-après renferme des détails sur les autres revenus administrés par l'Agence au nom du Régime de pensions du Canada (RPC) tels que présentés dans l'état des revenus administrés :

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Cotisations | 32 282 184 | 30 005 314 |
| Intérêts et pénalités | 173 155 | 141 235 |
| Provision pour créances douteuses | (100 247) | (30 566) |
| **Revenus nets du RPC** | **32 355 092** | **30 115 983** |

## 14. Opérations entre apparentées

L'Agence est apparentée, en propriété commune, à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'Agence verse au Trésor toutes les sommes encaissées. Le ministère des Finances effectue les paiements à même le Trésor aux provinces, aux territoires et à d'autres organisations pour des revenus comme les impôts et les taxes des provinces, des territoires et des Premières nations, pour lesquelles l'Agence en administre la perception. Les recouvrements de prestations de Sécurité de la vieillesse, les cotisations au Régime de pensions du Canada, après déduction des paiements en trop remboursés par l'Agence, et les cotisations d'assurance-emploi sont crédités au ministère de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC), qui administre le programme de la Sécurité de la vieillesse, le Régime de pensions du Canada et le Compte d'assurance-emploi. De plus, l'Agence administre un programme de compensation de dettes par remboursement qui lui permet d'utiliser les remboursements d'impôt des particuliers pour compenser des dettes payables en vertu de programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux.

L'Agence fournit des services de recouvrement à l'ASFC en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, depuis le 1er août 2005, l'Agence fournit au ministère de RHDSC des services de recouvrement pour certains comptes débiteurs en vertu de la *Loi canadienne sur l'épargne-études*, la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*, la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* et du Régime de pensions du Canada. Les paiements connexes sont versés directement à l'ASFC et à RHDSC qui sont responsables de les déposer au Trésor, les comptabiliser et les déclarer. Ces paiements ne sont pas enregistrés dans les comptes de l'Agence.

Les cotisations d'assurance-emploi administrées au nom du gouvernement fédéral comprennent la quote-part de l'employeur payée par le gouvernement fédéral. La TPS déclarée à l'Agence comprend la TPS payée par le gouvernement fédéral à ses fournisseurs pour des achats intérieurs. La TPS perçue par d'autres ministères du gouvernement fédéral est déposée au Trésor, déclarée à l'Agence, et est donc comprise dans les revenus intérieurs de TPS.

## 15. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation utilisée pour l'exercice courant.

# Discussion et analyse de la gestion - Activités administrées

## Introduction

Les États financiers – activités administrées présentent le total des actifs et des passifs, des revenus fiscaux et non fiscaux, des charges et des recouvrements ainsi que des flux de trésorerie administrés par l'ARC au nom du gouvernement du Canada, des gouvernements provinciaux et territoriaux, des Premières nations et autres organismes gouvernementaux. Les revenus fiscaux sont reconnus selon la méthode de comptabilité d'exercice et sont nets des déductions applicables et des crédits alloués conformément aux diverses lois.

## Analyse des revenus administrés au nom du gouvernement du Canada

En 2006-2007, les revenus fédéraux relatifs à l'impôt sur le revenu ont augmenté de 13,1 milliards de dollars par rapport à l'exercice 2005-2006. Les revenus relatifs à l'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies ont augmenté de 6,8 milliards de dollars, alors que les revenus relatifs à l'impôt sur le revenu des sociétés ont augmenté de 6 milliards de dollars. Les revenus relatifs à l'impôt sur le revenu des non-résidents ont augmenté de 348 millions de dollars. L'augmentation relative à l'impôt sur le revenu des particuliers est attribuable aux gains reliés aux revenus d'emploi, aux niveaux de revenu et aux revenus du travail, associés à la progressivité du régime de l'impôt sur le revenu des particuliers. Celle-ci a été en partie compensée par les mesures d'allègement fiscal annoncées dans le budget de 2007 et le Plan d'équité fiscale du 31 octobre 2006. La hausse des revenus de l'impôt sur le revenu des sociétés s'explique par des bénéfices plus élevés des sociétés en 2006, plus particulièrement dans les secteurs de l'énergie et des métaux de base et le secteur financier. L'augmentation concernant les revenus d'impôt sur le revenu des non-résidents reflète la forte croissance en matière d'investissement direct à l'étranger (IDE) au Canada.

Il y a eu une baisse de 141 millions de dollars en ce qui concerne d'autres taxes et droits. Les recettes provenant de la TPS ont augmenté de 121 millions de dollars en raison de l'augmentation des ventes au détail, compensée en grande partie par la diminution du taux de la TPS du 1er juillet 2006. Les autres taxes et droits ont diminué de 262 millions de dollars; les recettes des droits uniques relatifs au bois d'oeuvre concernant les remboursements de dépôts douaniers étaient de 494 millions de dollars et les recettes du droit à l'exportation de produits de bois d'oeuvre nouvellement mis en place étaient de 229 millions de dollars. Cependant, les autres revenus d'accise ont subi une perte d'un milliard de dollars imputable principalement à la baisse des droits relatifs au tabac depuis le mois d'octobre 2005 puisqu'un important titulaire de licence a commencé par déplacer sa production locale vers un autre pays.

En dépit d'une baisse générale des cotisations d'AE, ainsi que d'une baisse des cotisations résultant de la mise en place du Régime québécois d'assurance parentale, les recettes issues des cotisations d'AE ont augmenté de 193 millions de dollars, en raison des gains liés aux emplois, aux traitements et aux salaires.

**Figure 24** Revenus en 2006-2007

# Information financière supplémentaire non vérifiée

# Renseignements sur le rendement financier – Crédits parlementaires

## Introduction

Cette section du *Rapport annuel de l'ARC au Parlement 2006-2007* fournit des renseignements sur le rendement de la gestion des ressources de l'Agence pour rendre compte au Parlement de l'utilisation des crédits en 2006-2007. Ces renseignements complètent ceux qui sont fournis dans le profil des dépenses suivant chaque activité de programme et satisfont aux exigences visant les rapports ministériels sur le rendement.

## Méthode d'établissement de rapports financiers

Le financement de l'ARC est attribué par le Parlement au moyen de crédits annuels (méthode de comptabilité de caisse modifiée). L'ARC fait état de ses dépenses et de son rendement au Parlement et fournit des renseignements sur la gestion des crédits parlementaires selon la même méthode. En plus des exigences précitées, l'ARC doit préparer ses états financiers annuels conformément aux principes comptables appliqués à la préparation des états financiers du gouvernement du Canada (soit la méthode de comptabilité d'exercice intégrale). En conséquence, l'État des résultats vérifiés – Activités de l'Agence, à la page 128, comprend les éléments comme les services fournis par d'autres ministères. Nous présentons un rapprochement au tableau 10, à la page 177.

## Information financière de l'ARC

### Activités de l'Agence

| Agence du revenu du Canada | 2006-2007 (en milliers de dollars) |
|---|---|
| Budget principal des dépenses | 3 228 253 |
| Dépenses prévues | 3 222 456 |
| Autorisations totales | 3 625 846 |
| Dépenses réelles | 3 405 124 |

Les états financiers vérifiés – Activités de l'Agence indiquent un total de 3 201,6 millions de dollars en crédits parlementaires utilisés (la note 3 b à la page 135 fait le rapprochement avec le coût net du programme). Pour arriver aux dépenses réelles totales de 3 405,1 millions de dollars indiqués dans cette section, nous avons ajouté trois autres éléments dont il est question dans les états financiers vérifiés – Activités administrées : les allocations spéciales pour enfants, 197,8 millions de dollars; les mesures d'aide liées au coût de l'énergie, 4,1 millions de dollars; et les allocations pour les frais de chauffage, 1,7 million de dollars (comprises dans le Crédit 1, Dépenses des programmes).

## Vue d'ensemble

En 2006-2007, le Parlement a approuvé 3 228,3 millions de dollars en dépenses prévues pour l'ARC dans le Budget principal des dépenses tel qu'il est présenté dans le *Plan d'entreprise de 2006-2007 à 2008-2009* de l'ARC.

Le Budget principal des dépenses de 2006-2007 a été rajusté afin d'inclure:

- 158 millions de dollars pour le report de fonds inutilisés en 2005-2006;
- 59,6 millions de dollars pour les conventions collectives, essentiellement attribuables à l'entente conclue entre l'ARC et l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada (IPFPC), signée en août 2005;
- 58,8 millions de dollars pour des versements de prestations de maternité et d'indemnités de départ;
- une augmentation de 38,3 millions de dollars pour un rajustement aux revenus disponibles pour les services informatiques fournis à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC);
- 30,6 millions de dollars pour les mesures budgétaires incluses dans le budget fédéral de 2006;
- 18,2 millions de dollars pour les Services de recouvrement national et les Conseils juridiques et litiges/Recouvrement;
- 16,4 millions de dollars pour la Prestation universelle pour la garde d'enfants;

- 13,9 millions de dollars pour la mise en oeuvre de l'administration unique de l'impôt des sociétés pour la province d'Ontario;
- 12,4 millions de dollars en versements à des agences de recouvrement privées;
- une augmentation de 10,8 millions de dollars pour l'autorité législative des allocations spéciales pour enfants;
- 9,3 millions de dollars pour la préparation, la mise en oeuvre et l'administration de l'Accord Canado-américain sur le bois d'oeuvre résineux de 2006;
- 5,9 millions de dollars pour l'Initiative nationale visant à régler la question d'évitement fiscal interprovincial par les sociétés;
- 4,1 millions de dollars en paiements législatifs des mesures d'aide liées au coût de l'énergie;
- 1,2 million de dollars pour l'administration des paiements uniques de la Prestation pour les coûts de l'énergie.

En contrepartie de ces augmentations, l'ARC a retourné 24,3 millions de dollars de financement au Conseil du Trésor (CT) en attendant l'approbation de la loi sur l'initiative les fiducies résidant à l'étranger et quelque 7,8 millions de dollars liés aux initiatives découlant de l'Examen des dépenses et des Mesures de réduction des dépenses. Les budgets de l'Agence ont également été rajustés de 8,3 millions de dollars pour les réductions liées aux régimes d'avantages sociaux des employés. Cela a résulté en autorisations approuvées totales de 3 625,8 millions de dollars pour 2006-2007, ce qui représente une augmentation en cours d'exercice de 12,3 % par rapport au Budget principal des dépenses.

Des autorisations totales de 3 625,8 millions de dollars, les dépenses réelles de l'ARC totalisent 3 405,1 millions de dollars, portant le solde inutilisé à 220,7 millions de dollars à la fin de l'exercice. Après un rajustement lié à des éléments techniques, notamment une péremption de 37,1 millions de dollars imposée par le CT pour les activités liées au RPC/AE, une sous-utilisation de 0,5 million de dollars liée au programme des contributions des organismes de bienfaisance et une contre-passation imposée par le CT de paiements de 15,4 millions de dollars au ministère de la Justice en 2006-2007, le solde de 167,7 millions de dollars peut être utilisé par l'Agence en 2007-2008. Ce montant se situe dans les limites des 5 % des autorisations totales.

Le report de 167,7 millions de dollars en 2007-2008 sera utilisé principalement pour des investissements stratégiques sélectionnés liés aux priorités de l'Agence qui sont définies dans le Plan de l'Agence 2010, telles que :

- concentration sur les activités principales, 94 millions de dollars (Restructuration de la TPS/TVH, Recouvrement intégré des recettes, Restructuration des systèmes d'observation, Projet de renouvellement de l'identification, Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario et un accord de fixation préalable des prix de transfert);
- renforcement de l'infrastructure de base, 13,6 millions de dollars, au moyen des investissements dans l'amélioration des services de réseaux, dans la technologie de bande d'entreprise et dans les installations des centres de données;
- soutien à la confiance et à l'intégrité, 30,9 millions de dollars, au moyen des investissements liés au recours en matière de services, Voie de communication protégée et Reprise des activités du centre de données et financement de l'augmentation de la charge de travail aux Services juridiques;
- gestion des ressources humaines et des relations de travail, 5,4 millions de dollars;
- diverses initiatives du développement des marchés, 7,4 millions de dollars;
- paiements liés à l'administration de la taxe de vente fédérale par la province de Québec, 16,1 millions de dollars.

## Revenus administrés par l'Agence

Les rentrées de fonds nettes administrées par l'ARC totalisent quelque 275,4 milliards de dollars, ce qui représente une augmentation de 6,8 % par rapport aux 257,9 milliards de dollars administrés en 2005-2006.

| | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Gouvernement fédéral | 179 271 204 | 190 711 197 |
| Gouvernements provinciaux, territoriaux et Premières nations | 48 584 262 | 52 356 201 |
| Régime de pensions du Canada | 30 115 983 | 32 355 092 |
| **Total** | **257 971 449** | **275 442 490** |

# Tableaux sur le rendement financier

## Introduction

Les tableaux qui suivent présentent l'information financière sur le rendement de l'Agence au cours de l'exercice 2006-2007. Les tableaux comparent le Budget principal des dépenses et les dépenses prévues qui figurent dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2006-2007* avec les autorisations totales à la fin de l'exercice et les dépenses réelles pour l'exercice.

L'information est présentée au niveau de l'Agence, des activités de programme, des directions générales fonctionnelles; ainsi que par autorisation et par type de revenu et de dépense.


| Index des tableaux financiers | | | Page |
|---|---|---|---|
| Tableau 1 | Comparaison des dépenses prévues aux dépenses réelles | | 166 |
| Tableau 2 | Ressources par activité de programme | | 167 |
| Tableau 3 | Postes votés et législatifs | | 168 |
| | 3.1 | Autorisations approuvées après le dépôt du Budget principal des dépenses | 169 |
| Tableau 4 | Services reçus à titre gracieux | | 170 |
| Tableau 5 | Sources des revenus non fiscaux disponibles et non disponibles | | 171 |
| | 5.1 | Revenus non fiscaux disponibles | 171 |
| | 5.2 | Revenus non fiscaux non disponibles | 172 |
| Tableau 6 | Besoins en ressources par organisation fonctionnelle et par activité de programme | | 173 |
| Tableau 7 | Frais d'utilisation | | 174 |
| | 7.1 a | *Loi sur les frais d'utilisation* – Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu | 174 |
| | 7.1 b | Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation – Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu * | 174 |
| | 7.2 a | *Loi sur les frais d'utilisation* – Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt | 175 |
| | 7.2 b | Politique sur les normes de services pour les frais d'utilisation – Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt * | 175 |
| | 7.3 a | *Loi sur les frais d'utilisation* – Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information | 176 |
| | 7.3 b | Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation – Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information * | 176 |
| Tableau 8 | Renseignements sur les dépenses des projets du Plan d'investissement * | | 177 |
| Tableau 9 | Renseignements sur les programmes de paiements de transfert * | | 177 |
| Tableau 10 | Rapprochement de l'état des résultats | | 177 |


* Ces tableaux sont disponibles sur le site Web du Conseil du Trésor à : www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr3/06-07/index_f.asp

**Tableau 1 Comparaison des dépenses prévues aux dépenses réelles**

| (en milliers de dollars) | 2004-2005 Dépenses réelles[1] | 2005-2006 Dépenses réelles[1] | 2006-2007 Budget principal | 2006-2007 Dépenses prévues | 2006-2007 Total des autorisations | 2006-2007 Dépenses réelles[1] |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Aide à la clientèle | 338 007 | 331 972 | 310 574 | 309 836 | 347 072 | **319 608** |
| Cotisations des déclarations et traitement des paiements[2] | 746 723 | 811 333 | 757 821 | 756 093 | 854 351 | **801 844** |
| Observation en matière de production de déclaration et de versement[3] | 602 412 | 651 903 | 615 353 | 613 677 | 712 654 | **645 262** |
| Observation en matière de déclaration | 968 632 | 1 120 846 | 1 096 578 | 1 094 565 | 1 209 551 | **1 165 717** |
| Appels | 105 708 | 121 858 | 128 541 | 128 380 | 143 180 | **121 654** |
| Programmes de prestations[4] | 289 495 | 669 502 | 319 386 | 319 905 | 359 038 | **351 039** |
| **Total** | **3 050 977** | **3 707 414** | **3 228 253** | **3 222 456** | **3 625 846** | **3 405 124** |
| Moins : | | | | | | |
| Revenus non fiscaux | | | | | | |
| Revenus disponibles – En vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*[5] | 20 190 | 129 357 | 96 089 | 96 089 | 134 446 | **134 446** |
| Revenus non disponibles[6] | 32 211 | 37 497 | S.O. | 32 131 | S.O. | **50 331** |
| Plus : | | | | | | |
| Coût des services reçus à titre gracieux | 423 872 | 475 458 | S.O. | 467 158 | S.O. | **436 296** |
| **Coût net de l'Agence** | **3 454 659** | **4 053 515** | **S.O.** | **3 593 525** | **S.O.** | **3 656 642** |
| **Équivalents temps plein** | **36 368** | **37 577** | **S.O.** | **38 303** | **S.O.** | **38 179** |

1 Exclut les paiements faits durant l'exercice à Justice Canada (9,3 millions de dollars en 2004-2005, 3,6 millions de dollars en 2005-2006 et 15,4 millions de dollars en 2006-2007) à la demande du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT).

2 Comprend les paiements versés au ministère du Revenu du Québec liés aux coûts de l'administration conjointe des taxes de vente fédérale et provinciale (127,2 millions de dollars en 2004-2005, 131,4 millions de dollars en 2005-2006 et 157,4 millions de dollars en 2006-2007).

3 Comprend les paiements versés aux agences privées de recouvrement : 12,4 millions de dollars en 2006-2007.

4 Comprend : a) les allocations pour frais de chauffage (un programme d'aide annoncé en 2000) (4,2 millions de dollars en 2004-2005, 2,9 millions de dollars en 2005-2006 et 1,7 million de dollars en 2006-2007); b) les coûts des mesures d'aide liées au coût de l'énergie (un programme d'aide annoncé à l'automne 2005 de 357,7 millions de dollars en 2005-2006 et de 4,1 millions de dollars en 2006-2007); c) les versements d'allocation spéciale pour enfants (159,4 millions en 2004-2005, 169,6 millions de dollars en 2005-2006 et 197,8 millions en 2006-2007).

5 L'augmentation des revenus disponibles provient surtout des services fournis à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC).

6 Ces données reflètent l'approche prise dans les états financiers vérifiés de l'Agence où une distinction est faite entre les activités de l'Agence et les activités administrées. Les intérêts et pénalités recouvrés sur les impôts sur le revenu des particuliers, des sociétés et sur d'autres impôts et taxes font partie des activités administrées par l'Agence plutôt que des activités de l'Agence et, par conséquent, ils ont été exclus. Pour obtenir plus de détails, voir le tableau 5.2.

## Tableau 2 Ressources par activité de programme

| Activité de programme | Fonctionnement | Subventions et contributions votées | Total partiel : dépenses brutes votées | Subventions et contributions législatives | Total des dépenses brutes | Moins : revenus disponibles[1] | Total des dépenses nettes |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **2006-2007** (budgétaire en milliers de dollars) | | | | | | |
| **Aide à la clientèle** | | | | | | | |
| Budget principal des dépenses | 323 494 | 1 000 | 324 494 | – | 324 494 | 13 920 | 310 574 |
| *Dépenses prévues* | *322 756* | *1 000* | *323 756* | – | *323 756* | *13 920* | *309 836* |
| Total des autorisations | 367 751 | 2 000 | 369 751 | – | 369 751 | 22 679 | 347 072 |
| *Dépenses réelles* | ***341 759*** | ***528*** | ***342 287*** | – | ***342 287*** | ***22 679*** | ***319 608*** |
| **Cotisations des déclarations et traitement des paiements[2]** | | | | | | | |
| Budget principal des dépenses | 786 751 | – | 786 751 | – | 786 751 | 28 930 | 757 821 |
| *Dépenses prévues* | *785 023* | – | *785 023* | – | *785 023* | *28 930* | *756 093* |
| Total des autorisations | 894 414 | – | 894 414 | – | 894 414 | 40 063 | 854 351 |
| *Dépenses réelles* | ***841 907*** | – | ***841 907*** | – | ***841 907*** | ***40 063*** | ***801 844*** |
| **Observation en matière de production de déclaration et de versement** | | | | | | | |
| Budget principal des dépenses | 704 117 | – | 704 117 | – | 704 117 | 88 764 | 615 353 |
| *Dépenses prévues* | *702 441* | – | *702 441* | – | *702 441* | *88 764* | *613 677* |
| Total des autorisations[3] | 849 140 | – | 849 140 | – | 849 140 | 136 486 | 712 654 |
| *Dépenses réelles*[3] | ***781 748*** | – | ***781 748*** | – | ***781 748*** | ***136 486*** | ***645 262*** |
| **Observation en matière de déclaration** | | | | | | | |
| Budget principal des dépenses | 1 106 654 | – | 1 106 654 | – | 1 106 654 | 10 076 | 1 096 578 |
| *Dépenses prévues* | *1 104 641* | – | *1 104 641* | – | *1 104 641* | *10 076* | *1 094 565* |
| Total des autorisations | 1 225 686 | – | 1 225 686 | – | 1 225 686 | 16 136 | 1 209 551 |
| *Dépenses réelles* | ***1 181 852*** | – | ***1 181 852*** | – | ***1 181 852*** | ***16 136*** | ***1 165 717*** |
| **Appels** | | | | | | | |
| Budget principal des dépenses | 137 121 | – | 137 121 | – | 137 121 | 8 580 | 128 541 |
| *Dépenses prévues* | *136 960* | – | 136 960 | – | 136 960 | 8 580 | 128 380 |
| Total des autorisations | 159 110 | – | 159 110 | – | 159 110 | 15 930 | 143 180 |
| *Dépenses réelles* | ***133 211*** | – | ***133 211*** | – | ***133 211*** | ***11 557*** | ***121 654*** |
| **Programmes de prestations[4]** | | | | | | | |
| Budget principal des dépenses | 134 446 | – | 134 446 | 187 000 | 321 446 | 2 060 | 319 386 |
| *Dépenses prévues* | *134 965* | – | *134 965* | *187 000* | *321 965* | *2 060* | *319 905* |
| Total des autorisations[5] | 160 197 | – | 160 197 | 201 842 | 362 039 | 3 001 | 359 038 |
| *Dépenses réelles*[5] | ***152 198*** | – | ***152 198*** | ***201 842*** | ***354 040*** | ***3 001*** | ***351 039*** |
| Total du Budget principal des dépenses | 3 192 583 | 1 000 | 3 193 583 | 187 000 | 3 380 583 | 152 330 | 3 228 253 |
| *Total des dépenses prévues* | *3 186 786* | *1 000* | *3 187 786* | *187 000* | *3 374 786* | *152 330* | *3 222 456* |
| Total des autorisations | 3 656 298 | 2 000 | 3 658 298 | 201 842 | 3 860 140 | 234 295 | 3 625 846 |
| ***Total des dépenses réelles*** | ***3 432 675*** | ***528*** | ***3 433 203*** | ***201 842*** | ***3 635 045*** | ***229 922*** | ***3 405 124*** |

1 Comprend les revenus à valoir sur le crédit 1, c.-à-d. ceux liées à l'administration du travail pour le Régime de pensions du Canada (RPC) et l'assurance-emploi (AE).

2 Comprend les paiements versés au ministère du revenu du Québec pour les coûts de l'administration conjointe des taxes de vente fédérale et provinciale.

3 Comprend les paiements versés aux agences privées de recouvrement.

4 Comprend les versements d'allocations spéciales pour enfants.

5 Comprend les versements pour les mesures d'aide liées au coût de l'énergie.

**Tableau 3 Postes votés et législatifs**

| Crédit | | 2006-2007 (en milliers de dollars) Budget principal des dépenses | Dépenses prévues totales | Autorisations totales[1] | Dépenses réelles |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Agence du revenu du Canada** | | | | |
| 1 | Dépenses de fonctionnement | 2 551 607 | 2 545 649 | 2 890 492 | **2 669 770** |
| (L) | Ministre du Revenu national et ministre de la Diversification économique de l'Ouest – Traitement et allocation pour automobile | 73 | 73 | 73 | **73** |
| (L) | Dépenses des revenus reçus par l'exécution des opérations en vertu de l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* | 96 089 | 96 089 | 134 446 | **134 446** |
| (L) | Contributions aux Régimes d'avantages sociaux des employés | 393 484 | 393 645 | 385 489 | **385 489** |
| (L) | Versements d'allocations spéciales pour enfants | 187 000 | 187 000 | 197 768 | **197 768** |
| (L) | Paiements aux agences de recouvrement en vertu de l'article 17,1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* | | | 12 377 | **12 377** |
| (L) | Mesures d'aide liées au coût de l'énergie | | | 4 073 | **4 073** |
| (L) | Produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne | | | 210 | **210** |
| (L) | Montants adjugés par la cour | | | 918 | **918** |
| **Total de l'Agence** | | 3 228 253 | 3 222 456 | 3 625 846 | **3 405 124** |

[1] Voir le tableau 3.1 pour plus de renseignements concernant les autorisations reçues après le dépôt du Budget principal des dépenses.

### Tableau 3.1 Autorisations approuvées après le dépôt du Budget principal des dépenses

Le tableau suivant expose en détail les autorisations reçues par l'Agence après le Budget principal des dépenses et correspond aux autorisations totales du tableau 3.

| | (en milliers de dollars) |
|---|---|
| **Budget principal des dépenses 2006-2007** | **3 228 253** |
| Administration des paiements uniques de la Prestation pour les coûts de l'énergie | 1 186 |
| Annonces concernant l'examen des dépenses | (7 070) |
| Fonds renouvelable d'aliénation de biens immobiliers | 87 |
| **Dépenses prévues (RPP)** | **3 222 456** |
| Report de 2005-2006 | 157 994 |
| Conventions collectives | 59 558 |
| Prestations de maternité et indemnités de départ | 58 842 |
| Ajustement aux revenus disponibles pour les services informatiques fournis à l'ASFC | 38 357 |
| Financement lié aux mesures législatives, stratégiques et opérationnelles découlant du Budget fédéral de 2006 | 30 641 |
| Transfert de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC) pour les Services de recouvrement national et les Conseils juridiques et litiges-recouvrements | 18 166 |
| Prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE) | 16 416 |
| Mise en oeuvre de l'administration unique de l'impôt des sociétés dans la province de l'Ontario | 13 884 |
| Paiements aux agences de recouvrement privées | 12 377 |
| Rajustement aux versements d'allocations spéciales pour enfants | 10 769 |
| Préparation, mise en oeuvre et administration de l'Accord sur le bois d'oeuvre résineux entre le Canada et les États-Unis | 9 292 |
| Mise en oeuvre de l'Initiative nationale visant à régler le problème de l'évitement interprovincial des sociétés | 5 879 |
| Versements reliés aux Mesures d'aide liées au coût de l'énergie | 4 073 |
| Montants adjugés par la cour | 918 |
| Produits des biens de la Couronne | 210 |
| Fiducies à l'étranger – Financement retourné au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada | (24 289) |
| Réduction des taux – Régime de prestations des employés | (8 243) |
| Transfert à Transport Canada – Secrétariat des sociétés d'État | (756) |
| Restriction des dépenses – Comités consultatifs | (698) |
| **Total des autorisations à la fin de l'exercice** | **3 625 846** |

**Tableau 4 Services reçus à titre gracieux**

| (en milliers de dollars) | 2006-2007 |
|---|---|
| Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) | 225 335 |
| Services liés à la paie fournis par TPSGC | 1 635 |
| Contributions de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le Secrétariat du Conseil du Trésor[1] | 158 610 |
| Traitement et dépenses connexes liés aux services juridiques fournis par Justice Canada | 46 800 |
| Services de vérification fournis par le Bureau du vérificateur général | 2 110 |
| Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurée par Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC) | 1 806 |
| **Total des services reçus à titre gracieux** | **436 296** |

[1] Représente 7,5 % des frais touchant le personnel.

## Tableau 5 Sources des revenus non fiscaux disponibles et non disponibles

En vertu de son mandat, l'Agence du Revenu du Canada (ARC) a la responsabilité de percevoir les revenus fiscaux; ces derniers sont décrits plus tôt dans les états financiers vérifiés – Activités administrées. L'ARC a également la responsabilité de percevoir les revenus non fiscaux tout comme les autres ministères et organismes gouvernementaux; ces revenus sont présentés ci-dessous, regroupés selon qu'ils sont disponibles ou non disponibles.

### Tableau 5.1 Revenus non fiscaux disponibles

| (en milliers de dollars) | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Activité de programme** | **Revenus réels** | **Revenus réels** | **Revenus prévus** | **Total des autorisations** | **Revenus réels** |
| Aide à la clientèle | 15 798 | 27 172 | 24 749 | 37 563 | **37 563** |
| Cotisations des déclarations et traitement des paiements | 39 173 | 70 308 | 59 809 | 83 948 | **83 948** |
| Observation en matière de production de déclaration et de versement | 90 208 | 119 293 | 109 181 | 164 470 | **164 470** |
| Observation en matière de déclaration | 13 512 | 46 451 | 36 888 | 50 902 | **50 902** |
| Appels | 7 185 | 10 545 | 11 119 | 20 647 | **16 274** |
| Programmes de prestations | 2 584 | 9 369 | 6 673 | 11 421 | **11 421** |
| **Total** | **168 460** | **283 138** | **248 419** | **368 951** | **364 578** |
| **Description** | | | | | |
| **Revenus disponibles en vertu de l'article 60 de la *Loi sur l'ARC* (entrées de fonds)** | | | | | |
| Remboursements des dépenses de l'exercice précédent | 470 | 486 | 952 | 410 | **410** |
| Droits liés aux décisions[1] | 1 881 | 1 808 | 1 701 | 2 074 | **2 074** |
| Entente anticipée en matière de prix de transfert | 354 | 440 | 500 | 477 | **477** |
| Autres services de nature réglementaire | 132 | 414 | 25 | 46 | **46** |
| Administration des programmes provinciaux[2] | 16 999 | 33 889 | 17 888 | 34 444 | **34 444** |
| Autres services de nature non réglementaire | 1 186 | 1 166 | 1 198 | 458 | **458** |
| Vente de produits de base et d'information | 92 | 100 | 100 | 110 | **110** |
| Autres droits et redevances | 40 | 44 | 40 | 46 | **46** |
| Services à d'autres ministères gouvernementaux[3] | – | 96 145 | 77 880 | 101 456 | **101 456** |
| *Total partiel* | *21 154* | *134 492* | *100 384* | *139 521* | ***139 521*** |
| Moins : Montants perçus pour le compte d'autres ministères gouvernementaux[4] | 964 | 5 135 | 4 295 | 5 075 | **5 075** |
| **Total des revenus disponibles en vertu de l'article 60 de la *Loi sur l'ARC* (entrées de fonds)** | **20 190** | **129 357** | **96 089** | **134 446** | **134 446** |
| **Produit d'aliénation des biens excédentaires de l'État** | **123** | **407** | | **210** | **210** |
| **Revenus à valoir sur le Crédit 1** | | | | | |
| Administration du Régime de pensions du Canada | 72 067 | 75 576 | 76 250 | 105 575 | **105 575** |
| Administration de l'assurance-emploi[5] | 76 080 | 77 798 | 76 080 | 128 720 | **124 347** |
| **Total des revenus à valoir sur le Crédit 1** | **148 147** | **153 374** | **152 330** | **234 295** | **229 922** |
| **Total des revenus non fiscaux disponibles** | **168 460** | **283 138** | **248 419** | **368 951** | **364 578** |

[1] L'ARC exige des frais des contribuables (en fonction de frais d'utilisation réglementés) lorsqu'ils demandent de recevoir une décision anticipée en matière d'impôt.

[2] Composé principalement d'un frais de base exigé des provinces en vertu d'accords de perception fiscale. Comprend aussi le travail en excès des accords de perception fiscale (p. ex., annulation des remboursements, taux de vérification supplémentaire, programmes de prestations).

[3] Composé principalement des services informatiques fournis à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC).

[4] Composé principalement des montants recouvrés pour le compte de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) et le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) (p. ex. Régimes d'avantages sociaux des employés).

[5] La différence entre les autorisations et les dépenses réelles est liée aux frais juridiques reliés du Régime québécois d'assurance parentale et à l'assurance-emploi qui ont été recouvrés par Ressources humaines et Développement social Canada.

**Tableau 5.2 Revenus non fiscaux non disponibles[1]**

| (en milliers de dollars) | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | |
|---|---|---|---|---|
| **Activité de programme** | **Revenus réels** | **Revenus réels** | **Revenus prévus** | **Revenus réels** |
| Aide à la clientèle | 2 728 | 3 450 | 3 450 | **5 496** |
| Cotisations des déclarations et traitement des paiements | 6 333 | 8 823 | 8 155 | **14 577** |
| Observation en matière de production de déclaration et de versement | 17 968 | 18 191 | 7 762 | **11 208** |
| Observation en matière de déclaration | 2 137 | 1 815 | 9 410 | **12 517** |
| Appels | 1 674 | 2 106 | 1 271 | **2 044** |
| Programmes de prestations | 1 371 | 3 112 | 2 533 | **4 489** |
| **Total** | 32 211 | 37 497 | 32 581 | **50 331** |
| **Description des revenus non fiscaux non disponibles** | | | | |
| Ventes des produits et services | | | | |
| Édifices publics et location immobilière | | | | |
| Location et utilisation de biens publics | 185 | 149 | 185 | **118** |
| Autres frais et droits | | | | |
| Recouvrement d'avantages sociaux des employés | 30 939 | 34 967 | 30 939 | **41 617** |
| Divers | | | 1 007 | |
| Autres | 1 087 | 2 381 | | **8 596** |
| **Total des revenus non fiscaux non disponibles** | 32 211 | 37 497 | 32 131 | **50 331** |

[1] Ce tableau reflète l'approche prise dans les états financiers vérifiés de l'Agence où une distinction est faite entre les activités de l'Agence et les activités administrées. Les intérêts et pénalités recouvrés sur les impôts sur le revenu des particuliers, des sociétés et sur d'autres impôts et taxes font partie des activités administrées par l'Agence plutôt que des activités de l'Agence et, par conséquent, ils ont été exclus.

## Tableau 6 Besoins en ressources par organisation fonctionnelle et par activité de programme

| | 2006-2007 (en milliers de dollars) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Organisation** | **Aide à la clientèle** | **Cotisations des déclarations et traitement des paiements** | **Observation en matière de production de déclaration et de versement** | **Observation en matière de déclaration** | **Appels** | **Programmes de prestations** | **Total de l'organisation[1]** |
| **Direction générale des services de cotisation et de prestations** | | | | | | | |
| Dépenses prévues | (44) | 358 717 | – | 9 909 | – | 257 843 | 626 425 |
| Dépenses réelles | – | **396 580** | – | **11 792** | – | **277 780** [2] | **686 152** |
| **Direction générale des services aux contribuables et de la gestion des créances** | | | | | | | |
| Dépenses prévues | 124 737 | – | 390 743 | 4 308 | – | 19 796 | 539 584 |
| Dépenses réelles | **138 368** | – | **403 958** [3] | **4 314** | – | **25 586** | **572 226** |
| **Direction générale des programmes d'observation** | | | | | | | |
| Dépenses prévues | 173 | 410 | 394 | 854 757 | 5 908 | 79 | 861 720 |
| Dépenses réelles | **187** | **442** | **425** | **864 088** | **6 530** | **86** | **871 759** |
| **Direction générale des appels** | | | | | | | |
| Dépenses prévues | – | – | – | – | 100 262 | – | 100 262 |
| Dépenses réelles | – | – | – | – | **86 572** | – | **86 572** |
| **Direction générale des politiques législatives et des affaires réglementaires** | | | | | | | |
| Dépenses prévues | 70 568 | 3 754 | 11 477 | 4 331 | 433 | 722 | 91 285 |
| Dépenses réelles | **77 177** | **1 926** | **4 797** | **2 222** | **223** | **370** | **86 715** |
| **Direction générale des stratégies d'entreprise et du développement des marchés** | | | | | | | |
| Dépenses prévues | 2 532 | 162 135 | 5 755 | 6 906 | 691 | 1 151 | 179 170 |
| Dépenses réelles | **2 864** | **164 139** [4] | **6 509** | **7 811** | **781** | **1 303** | **183 407** |
| **Bureau de gestion** | | | | | | | |
| Dépenses prévues | 804 | 1 901 | 1 828 | 2 194 | 219 | 366 | 7 312 |
| Dépenses réelles | **962** | **2 274** | **2 186** | **2 624** | **262** | **438** | **8 746** |
| **SC, Opérations régionales** | | | | | | | |
| Dépenses prévues | 3 293 | 7 783 | 7 484 | 8 981 | 898 | 1 497 | 29 936 |
| Dépenses réelles | **3 525** | **8 331** | **8 011** | **9 613** | **961** | **1 603** | **32 044** |
| **Direction générale de l'informatique** | | | | | | | |
| Dépenses prévues | 61 277 | 111 502 | 90 327 | 76 375 | 7 288 | 17 316 | 364 085 |
| Dépenses réelles | **51 687** | **122 170** | **117 471** | **140 966** | **14 097** | **23 494** | **469 885** |
| **Direction générale des affaires publiques** | | | | | | | |
| Dépenses prévues | 4 777 | 11 292 | 10 857 | 13 029 | 1 303 | 2 171 | 43 429 |
| Dépenses réelles | **5 133** | **12 134** | **11 666** | **14 000** | **1 400** | **2 333** | **46 666** |
| **Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise** | | | | | | | |
| Dépenses prévues | 1 159 | 2 739 | 2 634 | 3 161 | 316 | 527 | 10 536 |
| Dépenses réelles | **1 215** | **2 871** | **2 761** | **3 313** | **331** | **551** | **11 042** |
| **Direction générale des finances et de l'administration** | | | | | | | |
| Dépenses prévues | 26 022 | 61 501 | 59 141 | 70 971 | 7 098 | 11 830 | 236 562 |
| Dépenses réelles | **23 820** | **56 302** | **54 137** | **64 964** | **6 496** | **10 827** | **216 546** |
| **Direction générale des ressources humaines** | | | | | | | |
| Dépenses prévues | 14 567 | 34 431 | 33 107 | 39 728 | 3 973 | 6 621 | 132 426 |
| Dépenses réelles | **14 670** | **34 675** | **33 341** | **40 009** | **4 001** | **6 668** | **133 364** |
| Total des dépenses prévues de l'Agence[1] | 309 836 | 756 093 | 613 677 | 1 094 565 | 128 380 | 319 905 | 3 222 456 |
| **Total des dépenses réelles de l'Agence[1]** | **319 608** | **801 844** | **645 262** | **1 165 716** | **121 654** | **331 039** | **3 405 124** |

1 Tout écart dans les totaux des dépenses prévues est attribuable à l'arrondissement.

2 Comprend : a) les versements d'allocations spéciales pour enfants de 197,8 millions de dollars; b) les prestations reliées aux mesures d'aide liée au coût de l'énergie de 4,1 millions de dollars; c) les allocations pour frais de chauffage de 1,7 million de dollars.

3 Comprend les paiements aux agences privées de recouvrement de 12,4 millions de dollars.

4 Comprend les paiements versés au ministère du Revenu du Québec pour les coûts de l'administration conjointe des taxes de vente fédérale et provinciale de 157,4 millions de dollars.

## Tableau 7 Frais d'utilisation

### Tableau 7.1 a) *Loi sur les frais d'utilisation* – Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu

| **A.** Frais d'utilisation | Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu | |
|---|---|---|
| Type de frais | Réglementaire (R) | |
| Autorisation pour l'établissement des frais | *Loi sur la gestion des finances publiques – 19 b)* | |
| Date de la dernière modification | avril 1990 | |
| **2006-2007** | | |
| Revenus prévus (en milliers de $) | 1 701 $ | |
| Revenus réels (en milliers de $) | 2 074 $ | |
| Coût total (en milliers de $) | 2 074 $ | |
| Norme de rendement[1] | L'objectif de la norme de service principale est de fournir aux contribuables des décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu dans un délai moyen de 60 jours civils après avoir reçu tous les renseignements essentiels. Le système de gestion de la qualité de la Direction des décisions en impôt exige qu'un accusé de réception téléphonique soit fourni dans les 24 heures ouvrables suivantes. Un délai de 14 jours est prévu afin de vérifier si le dossier est complet et de faire parvenir au contribuable un accusé de réception par écrit comprenant le nom d'une personne-ressource ainsi qu'une demande pour des renseignements supplémentaires s'il y a lieu. Nous communiquons de nouveau par téléphone avec le contribuable lorsque le dossier est assigné pour être traité. Si un retard est inévitable, nous communiquons avec le contribuable afin d'en discuter. | |
| Résultats liés au rendement[1] | Résultats réels 2006-2007 : 94 jours | |
| **Années de planification** | **Revenus prévus (en milliers de $)** | **Coût total estimatif (en milliers de $)** |
| 2007-2008 | 2 000 $ | 2 000 $ |
| 2008-2009 | 2 000 $ | 2 000 $ |
| 2009-2010 | 2 000 $ | 2 000 $ |
| **Total :** | **6 000 $** | **6 000 $** |
| | | |
| **B.** Autres renseignements : L'objectif de la norme de rendement n'a pas été atteint en raison notamment de problèmes liés à la dotation. On s'attend à ce que le résultat lié au rendement s'améliore et à ce qu'il se rapproche progressivement de la norme de rendement dans les prochaines années grâce à l'embauche supplémentaire et à la formation du personnel. | | |

[1] Note :
Selon un avis juridique couramment admis, si l'imposition des frais correspondants ou la modification la plus récente a eu lieu avant le 31 mars 2004 :

- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas avoir fait l'objet d'un examen parlementaire;
- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas respecter toutes les exigences d'établissement en vertu de la *Loi sur les frais d'utilisation (LFU)* (p. ex., comparaison internationale; traitement indépendant de plaintes);
- Les résultats liés au rendement, s'ils sont fournis, ne sont pas assujettis à l'article 5.1 de la *LFU* portant sur la réduction des frais d'utilisation pour insuffisance du rendement.

### Tableau 7.1 b) Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation – Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu

Ce tableau est disponible sur le site Web du SCT à : www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr3/06-07/index_f.asp.

### Tableau 7.2 a) *Loi sur les frais d'utilisation* – Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt

| **A.** Frais d'utilisation | Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt | |
|---|---|---|
| Type de frais | Réglementaire (R) | |
| Autorisation pour l'établissement des frais | *Loi sur la gestion des finances publiques – 19(b)* | |
| Date de la dernière modification | 1992 | |
| **2006-2007** | | |
| Revenus prévus (en milliers de $) | 174 $ | |
| Revenus réels (en milliers de $) | 219 $ | |
| Coût total (en milliers de $) | 219 $ | |
| Norme de rendement[1] | Fournir un service d'analyse statistique aux contribuables dans un délai moyen de 30 jours civils suivant la réception de tous les renseignements essentiels | |
| Résultats liés au rendement[1] | Le temps moyen de réponse pour fournir les données demandées était de 28.15 jours. | |
| **Années de planification** | **Revenus prévus (en milliers de $)** | **Coût total estimatif (en milliers de $)** |
| 2007-2008 | 150 $ | 150 $ |
| 2008-2009 | 150 $ | 150 $ |
| 2009-2010 | 150 $ | 150 $ |
| **Total :** | **450 $** | **450 $** |

[1] Note :
Selon un avis juridique couramment admis, si l'imposition des frais correspondants ou la modification la plus récente a eu lieu avant le 31 mars 2005 :

- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas avoir fait l'objet d'un examen parlementaire;
- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas respecter toutes les exigences d'établissement en vertu de la *Loi sur les frais d'utilisation (LFU)* (p. ex., comparaison internationale; traitement indépendant de plaintes);
- Les résultats liés au rendement, s'ils sont fournis, ne sont pas assujettis à l'article 5.1 de la *LFU* portant sur la réduction des frais d'utilisation pour insuffisance du rendement.

### Tableau 7.2 b) Politique sur les normes de services pour les frais d'utilisation – Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt

Ce tableau est disponible sur le site Web du Conseil du Trésor à : www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr3/06-07/index_f.asp.

**Tableau 7.3 a) *Loi sur les frais d'utilisation* – Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information**

| **A.** Frais d'utilisation | Frais de traitement pour les demandes d'accès produites en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* | |
|---|---|---|
| Type de frais | (O) | |
| Autorisation pour l'établissement des frais | *Loi sur l'accès à l'information* | |
| Date de la dernière modification | 1992 | |
| **2006-2007** | | |
| Revenus prévus (000 $) | 40 $ | |
| Revenus prévus (000 $) | 46 $ | |
| Coût total (000 $) | 46 $ | |
| Norme de rendement[1] | Un délai de traitement de 30 jours civils sous la *Loi de l'accès à l'information*, sans limite de temps pour la période de prolongation.<br>La norme interne de traitement de l'ARC veut que 90 % des demandes déposées soient traitées dans les délais législatifs prescrits. | |
| Résultats liés au rendement[1] | 92 % des demandes déposées sous la *Loi de l'accès à l'information* ont été traitées dans les délais législatifs prescrit | |
| **Années fiscales** | **Revenus prévus (en milliers de $)** | **Coût estimatif (en milliers de $)** |
| 2007-2008 | 40 $ | 40 $ |
| 2008-2009 | 40 $ | 40 $ |
| 2009-2010 | 40 $ | 40 $ |
| **Total :** | **120 $** | **120 $** |
| | | |
| **B.** Autres renseignements :<br>L'Agence a comme pratique de renoncer aux frais de reproduction lorsque le montant total exigible par demande est inférieur à 25 $. | | |

[1] Note:
Selon un avis juridique couramment admis, si l'imposition des frais correspondants ou la modification la plus récente a eu lieu avant le 31 mars 2005 :

- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas avoir fait l'objet d'un examen parlementaire;
- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas respecter toutes les exigences d'établissement en vertu de la *Loi sur les frais d'utilisation (LFU)* (p. ex., comparaison internationale; traitement indépendant de plaintes);
- Les résultats liés au rendement, s'ils sont fournis, ne sont pas assujettis à l'article 5.1 de la *LFU* portant sur la réduction des frais d'utilisation pour insuffisance du rendement.

**Tableau 7.3 b) Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation – Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information**

Ce tableau est disponible sur le site Web du SCT à : www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr3/06-07/index_f.asp.

### Tableau 8 Renseignements sur les dépenses des projets du Plan d'investissement

Des renseignements supplémentaires sur les dépenses relatives aux projets se trouvent à : www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr3/06-07/index_f.asp.

### Tableau 9 Renseignements sur les programmes de paiements de transfert

Deux programmes de paiements de transfert de plus de 5 millions de dollars ont été administrés par l'Agence en 2006-2007 :

- Versements d'allocations spéciales pour enfants (ASE) (législatif)
- Dépenses pour les mesures d'aide liées au coût de l'énergie (législatif)

Des renseignements supplémentaires sur ces programmes de paiements de transfert se trouvent à: www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr3/06-07/index_f.asp.

### Tableau 10 Rapprochement de l'état des résultats

| (en milliers de dollars) | 2006-2007 Total de l'Agence |
|---|---|
| **Dépenses réelles totales**[1] | 3 405 124 |
| **Rajustements des états financiers** | |
| **Activités de l'Agence** | |
| Services fournis à titre gracieux (voir les états financiers – note 11) | 436 296 |
| Revenus non fiscaux réutilisables (voir les états financiers – note 10) | (134 120) |
| Revenus non fiscaux non réutilisables (voir les états financiers – note 10) | (50 331) |
| Rajustements pour méthode de comptabilité d'exercice à comptabilité de caisse modifiée | (4 863) |
| **Activités administrées** | |
| Allocations spéciales pour enfants | (197 768) |
| Mesures d'aide liées au coût de l'énergie | (4 073) |
| Allocations pour frais de chauffage | (1 718) |
| **Résultats d'exploitation nets (de l'État des résultats – Activités de l'Agence)**[2] | **3 448 547** |

[1] Les dépenses réelles, selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, sont nettes des revenus à valoir sur le crédit 1.

[2] Les résultats d'exploitation nets (dépenses moins les revenus non fiscaux) de « l'État des résultats – Activités de l'Agence », à la page 128, sont présentés selon la comptabilité d'exercice.

Si vous désirez des renseignements supplémentaires, envoyez un courriel à rapport.annuel@cra-arc.gc.ca ou écrivez-nous à l'adresse suivante :

*Directeur*
*Division de la planification et de l'établissement du rapport annuel*
*Direction de la planification et régie de l'entreprise et mesure*
*Agence du revenu du Canada*
*555, avenue MacKenzie, 6e étage*
*Ottawa ON K1A 0L5*